




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

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	--

CONTRATO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL EJERCICIO 2025**, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, EN LO SUCESIVO “**EL INSTITUTO**”, REPRESENTADO POR LA **C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA**, EN SU CARÁCTER DE **TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS Y APODERADA LEGAL**, Y POR LA OTRA, **QUITZE, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO “**EL PROVEEDOR**”, REPRESENTADA POR EL **C. LUIS ADOLFO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “**LAS PARTES**”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES


I. “**EL INSTITUTO**”, declara 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 Conforme a lo dispuesto por el artículo 268 A de la Ley de Seguro Social, acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 45,902 de fecha 25 de julio de 2023, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Franco Varela, Titular de la Notaría Pública Número 150 de la Ciudad de México, en cuyo protocolo también actúa por convenio de asociación, el Licenciado José Luis Franco Jiménez, Titular de la Notaría 64 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-28072023-130615, de fecha 28 de julio de 2023; 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, la **MTRA. ELIA SANDRA VARAS GALEANA**, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal con **R.F.C. [REDACTED]**, es una servidora pública adscrita a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

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. Sergio Campoamor Roldán, Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios**, con R.F.C. [REDACTED], quien lo hace con carácter de Administrador del presente contrato, en cuyo caso en el **Anexo 4 (cuatro)** del presente instrumento se encuentra la designación respectiva, así como el listado de administradores del presente contrato.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE 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 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

En todo caso, el administrador o los administradores de presente contrato son las personas servidoras públicas responsables de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2, fracción III Bis y 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- I.4** La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, número **LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 35 fracción I, 36, 39 fracción I y 68 de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público “**LAASSP**”, y los correlativos de su Reglamento, en términos del Acta de Fallo de 16 de junio de 2025, suscrita por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se integra en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Mediante oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2025/**5039** de fecha 20 de junio de 2025, la División de Contratación de Activos y Logística, solicitó a la División de Contratos la elaboración del presente instrumento jurídico, remitiendo las documentales para su elaboración; siendo responsabilidad del Área Contratante, Área Requiriente, Área Técnica y del Administrador del Contrato; los aspectos técnicos, presupuestales y demás cuestiones relacionadas con la contratación, incluido el contenido de los anexos, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.


- I.5** “**EL INSTITUTO**” cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende de los Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número **51321010** con folio número **0000180162-2025**, de fecha 23 de junio de 2025, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

- I.6** Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes **N° IMS421231145**.

- I.7** Tiene establecido su domicilio en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

- II.** “**EL PROVEEDOR**”, declara que:

- II.1** Es una persona **moral** legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 22,655 de fecha 16 de octubre de 1999, pasada ante la fe del Licenciado Carlos Ixtlapale Pérez, Titular de la Notaría Pública número 1 de la Ciudad de Huamantla, Estado de Tlaxcala, e inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, con el folio mercantil número 279403, denominada **QUITZE, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, la prestación de servicios profesionales, administrativos, contables, fiscales y de cualquier otro tipo; compra y venta, instalación, mantenimiento, reparación, arrendamiento,

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

configuración y cualquier otro tipo de actividad relacionada con equipo y accesorios de cómputo y de transmisión de datos en general.


- II.2** El **C. Luis Adolfo González Rodríguez**, en su carácter de representante legal, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Escritura Pública número 96,024 de fecha 01 de junio de 2010 pasada ante la fe del Licenciado Amando Mastachi Aguarío, Titular de la Notaría Pública número 121 del Distrito Federal, mismas que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitadas, ni revocadas en forma alguna.
- II.3** Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.
- II.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **QUI991016D40**.
- II.5** Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes.

Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 71 y 90 de la **“LAASSP”**.

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 19 de la **“LAASSP”**.

Asimismo, manifiesta que ni ella 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.

Conforme a lo previsto en los artículos 87 de la **“LAASSP”** y 107 de su Reglamento, **“EL PROVEEDOR”**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control Específico 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.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

II.6 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el teléfono: 55 5241 2660, correo electrónico: [REDACTED] y domicilio ubicado en Avenida Baja California, número 261, Interior 1101, Colonia Hipódromo, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06100, Ciudad de México.

III. De “LAS PARTES”:

III.1 Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“**EL PROVEEDOR**” acepta y se obliga a proporcionar a “**EL INSTITUTO**” la prestación del **Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el Ejercicio 2025**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos que forman parte integrante del mismo.


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

- Anexo 1 (uno)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos)** “Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres)** “Propuesta Técnica y Económica de “**EL PROVEEDOR**”, Acta de Fallo, Acta de Rectificación al Fallo y Oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2025/**5039**”
- Anexo 4 (cuatro)** “Documento de designación de Administrador del Contrato”
- Anexo 5 (cinco)** “Junta de Aclaraciones, la cual se encuentra disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas”

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

“**EL INSTITUTO**” conviene con “**EL PROVEEDOR**” que el **monto mínimo** del servicio objeto del presente contrato es por la cantidad de **\$25,351,865.54 (VEINTICINCO MILLONES TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS 54/100 M.N.)** más impuestos que asciende a **\$4,056,298.49 (CUATRO MILLONES CINCUENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS 49/100 M.N.)**, que hace un total de **\$29,408,164.03 (VEINTINUEVE MILLONES CUATROCIENTOS OCHO MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO PESOS 03/100 M.N.)** de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE 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 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

Asimismo, que el **monto máximo** de los servicios por la cantidad de **\$63,379,663.85 (SESENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS 85/100 M.N.)**, más impuestos que asciende a **\$10,140,746.22 (DIEZ MILLONES CIENTO CUARENTA MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS 22/100 M.N.)**, que hace un total de **\$73,520,410.07 (SETENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS VEINTE MIL CUATROCIENTOS DIEZ PESOS 07/100 M.N.)**, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

El(los) precio(s) unitario(s) es (son) considerado(s) fijo(s) y en pesos mexicanos hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el Ejercicio 2025**, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá agregar ningún costo extra y el (los) precio(s) será(n) inalterable(s) durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato **“EL INSTITUTO”** no otorgará anticipo a **“EL PROVEEDOR”**.


CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

“EL INSTITUTO” efectuará pagos a **“EL PROVEEDOR”** una vez prestados los servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 de la **“LAASSP”** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

El pago para el Soporte Técnico se realizará en una exhibición en pesos mexicanos al mes siguiente de la fecha de fallo.

El pago para los Servicios Profesionales se realizará en pagos progresivos en pesos mexicanos conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada **“Orden de trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work)**.

Los pagos se realizarán 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 17 (diecisiete) días hábiles contados a partir del envío y verificación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), respectivo, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio conforme lo señalado los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, y 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**

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

mismas”, concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones en Órganos Normativos, la Oficina de Control de Trámite de Erogaciones en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), la Oficina de Trámite de Erogaciones de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE), según corresponda, 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 presente 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-Millennium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, y la indicación de que **“EL PROVEEDOR”** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante **“EL INSTITUTO”** e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

En caso de que el devengo por la entrega-recepción no genere número de alta en SAI o número de pedido-recepción en PREI-Millennium, 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 presente contrato.

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

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

Para la validación de dichos comprobantes **“EL PROVEEDOR”** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página de **“EL INSTITUTO”** archivo en formato

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

XML. La validez de los mismos, será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

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

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

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 **“LAASSP”**, **“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

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

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 **“LAASSP”**, en relación con los artículos 51, 67, 78 y 80, segundo párrafo de la **“LAASSP”**, 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, o ante la Jefatura de Servicios de Finanzas o de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), según corresponda.

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 **“LAASSP”**.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

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”.

“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.


El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los servicios prestados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la prestación de los servicios facturados.

De conformidad con el artículo 90, del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o a quien éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **“EL PROVEEDOR”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“EL PROVEEDOR”** presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **“EL PROVEEDOR”** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la **“LAASSP”**.

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

“EL PROVEEDOR” manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

Para efectos de trámite de pago, **“EL PROVEEDOR”** deberá ser titular de una cuenta bancaria, en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago, respecto de la cual deberá proporcionar toda la información y documentación que le sea requerida por **“EL INSTITUTO”**, para efectos del pago.

“EL PROVEEDOR” deberá presentar la información y documentación **“EL INSTITUTO”** le solicite para el trámite de pago, atendiendo a las disposiciones legales e internas de **“EL INSTITUTO”**.

El pago de la prestación de los servicios recibidos, quedará condicionado al pago que **“EL PROVEEDOR”** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 73, párrafo tercero, de la **“LAASSP”**.

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **“EL INSTITUTO”** en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la Convocatoria, Junta de Aclaraciones, Acta de Fallo y Acta de Rectificación al Fallo, los dos últimos se agregan en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.


Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico y fechas establecidas en los mismos.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **“EL PROVEEDOR”** deberá realizar las actividades requeridas para la prestación del servicio conforme a lo señalado en los Anexos que se indican en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 09:00 a las 20:00 horas (con excepción del soporte técnico).

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

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

“**EL PROVEEDOR**” deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico para la realización de cualquier entregable.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Iniciará a partir del día hábil siguiente a la notificación del Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

Asimismo, se deberán observar los plazos para la prestación del servicio señalados en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “**EL PROVEEDOR**” se obliga con “**EL INSTITUTO**” a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo al Anexo Técnico, a los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan como **Anexo 3 (tres)** al presente contrato.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, “**EL PROVEEDOR**” contará con el plazo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, para la devolución y reposición de los servicios por motivos de fallas de calidad o cumplimiento de especificaciones originalmente convenida, sin que las sustituciones impliquen su modificación. Lo anterior, en términos del artículo 66, fracción XVII de la “**LAASSP**”.

Asimismo, “**LAS PARTES**” se obligan a cumplir con lo señalado en el artículo 72 de la “**LAASSP**”.

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


SEXTA. VIGENCIA.

“**LAS PARTES**” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

En términos de lo señalado en el artículo 66 último párrafo de la “**LAASSP**”, el presente contrato se podrá extinguir por el cumplimiento de obligaciones.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

“**LAS PARTES**” están de acuerdo que “**EL INSTITUTO**” por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 74 de la “**LAASSP**”, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el presente

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

De conformidad con el artículo 68, último párrafo de la “**LAASSP**”, “**EL INSTITUTO**” con la aceptación de “**EL PROVEEDOR**” podrá realizar modificaciones al presente contrato hasta en un 20% (veinte por ciento) de la cantidad o presupuesto máximo de alguna partida originalmente pactada, utilizando para su pago el presupuesto de otra u otras partidas previstas en el propio contrato, siempre que no resulte un incremento en el monto máximo del presente instrumento jurídico, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 74 de la “**LAASSP**”.

“**EL INSTITUTO**”, podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de “**EL PROVEEDOR**”.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a “**EL INSTITUTO**”, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de “**LAS PARTES**”.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de “**EL INSTITUTO**” que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual “**EL PROVEEDOR**” realizará el ajuste respectivo de la garantía de cumplimiento, en términos del artículo 91, último párrafo del Reglamento de la **LAASSP**, salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

“**EL INSTITUTO**” se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a “**EL PROVEEDOR**” comparadas con las establecidas originalmente.


OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que “**EL PROVEEDOR**” presente una garantía por la calidad de los servicios contratados.

No obstante lo anterior, “**EL PROVEEDOR**” deberá dar cumplimiento a lo señalado en el numeral 12 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 69, fracción II y 70, fracción II de la “**LAASSP**”; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento “**EL PROVEEDOR**” se obliga a constituir una garantía **divisible** y en este

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor de **“EL INSTITUTO”**, por un importe equivalente al **10% (DIEZ POR CIENTO)** del monto total/máximo del presente contrato, sin incluir impuestos.

Dicha fianza deberá ser entregada a **“EL INSTITUTO”**, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato.


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

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del presente 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 del presente 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 presente 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.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

En caso de que **“EL PROVEEDOR”** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **“EL INSTITUTO”** podrá rescindir el presente contrato y dará vista al Órgano Interno de Control Específico en **“EL INSTITUTO”** para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **“EL INSTITUTO”** reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **“EL PROVEEDOR”** se obliga a entregar a **“EL INSTITUTO”**, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 91, del Reglamento de la **“LAASSP”**, los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.


Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del presente contrato podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por **“EL PROVEEDOR”** cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a **“EL INSTITUTO”** a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por **“EL INSTITUTO”** procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del presente contrato, lo que comunicará a **“EL PROVEEDOR”**.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “EL PROVEEDOR”.

“EL PROVEEDOR”, se obliga a:

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **“EL INSTITUTO”** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control Específico en **“EL INSTITUTO”**, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **“LAASSP”**.
- e) Entregar bimestralmente, las constancias de cumplimiento de la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social del personal que utilice para la prestación de los servicios, en caso de aplicar.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

- f) No podrá transferir los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento de **“EL INSTITUTO”**.

Se exceptúa de lo anterior, en el caso de fusión, escisión o transformación de sociedades, siempre que la nueva sociedad que resulte cuente con la solvencia técnica, jurídica y económica exigidas al adjudicarse el presente contrato, cumpla con lo dispuesto en el Reglamento de la **“LAASSP”** y no se encuentre en los supuestos de impedimento previstos en la **“LAASSP”**. En ambos casos se debe contar con la autorización previa.

- g) Se obliga a que durante la vigencia del presente contrato se mantendrá al corriente de sus obligaciones fiscales, lo anterior, conforme a lo señalado en el artículo 66, fracción XXII de la **“LAASSP”**.
- h) Se obliga a integrarse al Registro de Proveedores para la Integridad ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (REPIIMSS), en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales posteriores a la formalización del presente contrato. La no integración al REPIIMSS en el plazo establecido, deberá considerarse como un incumplimiento contractual, con las consecuencias que establece la normatividad aplicable.
- i) Así, como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.


DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE “EL INSTITUTO”.

“EL INSTITUTO”, se obliga a:

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **“EL PROVEEDOR”** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a **“EL PROVEEDOR”**, por conducto del servidor público facultado, 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.
- d) Así como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

“EL INSTITUTO” designa como Administrador del presente contrato al **C. Sergio Campoamor Roldán**, con R.F.C. [REDACTED] **Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios**, en el documento que se agrega al presente contrato en el **Anexo 4 (cuatro)**, quien será responsable de administrar y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones sin que por ello sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

Cuando **“EL INSTITUTO”** requiera efectuar el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR del presente contrato, o del Representante Común de éstos, sea por la ausencia temporal o definitiva del originalmente designado, o bien, por así convenir a las necesidades institucionales, bastará la nueva designación que de éste realice al Área Requirente, misma que surtirá plenos efectos a partir de la fecha en que ésta sea realizada, y que será dada a conocer a **“EL PROVEEDOR”** por el Área Requirente, o bien, por los Titulares de Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y de las Unidades Médicas de Alta Especialidad donde se encuentre adscrito, según corresponda. La designación que efectúe el Área Requirente en términos del presente párrafo deberá ceñirse a lo dispuesto en los numerales 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 demás disposiciones aplicables. En ningún caso el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR, o del Representante Común de éstos, requerirá o dará origen a la celebración de convenio modificatorio.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

“EL INSTITUTO”, a través del administrador del presente contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus Anexos, obligándose **“EL PROVEEDOR”** en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **“EL INSTITUTO”**, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.


“EL INSTITUTO”, a través del administrador del presente contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los anexos respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

“EL INSTITUTO” aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **“EL PROVEEDOR”** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán conforme a los conceptos, especificaciones y porcentajes señalados en el numeral **11** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **“EL PROVEEDOR”** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **“EL PROVEEDOR”** que realice el pago de la deductiva, en términos de la legislación aplicable.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

“**EL INSTITUTO**”, a través del 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.

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del presente contrato de “**EL INSTITUTO**”, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico.

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

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.

En caso de que “**EL PROVEEDOR**” incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)** parte integral del presente contrato, “**EL INSTITUTO**” por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al 1.0% (uno punto cero por ciento), conforme a los conceptos señalados en el numeral **10** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.


El administrador del presente contrato será el responsable de determinar, calcular y aplicar las penas convencionales, vigilando los correspondientes registros 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 Administrador determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que “**EL PROVEEDOR**” deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el presente contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la **Cláusula Vigésima Cuarta de Rescisión**, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del presente contrato.

“**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.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

El importe de la pena convencional no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del presente contrato.

Cuando **“EL PROVEEDOR”** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la **“LAASSP”**, el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

En caso de aplicar, 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 2 (dos)**.

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **“EL PROVEEDOR”** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.


DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE.

“EL PROVEEDOR” se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, en caso de aplicar.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por **“EL PROVEEDOR”**, mismos que no serán repercutidos a **“EL INSTITUTO”**.

“EL INSTITUTO” sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

DÉCIMA NOVENA. 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**”.

VIGÉSIMA. 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 66, fracción XX de la “**LAASSP**”.


Asimismo, en caso de aplicar, “**EL PROVEEDOR**” deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a los Derechos de autor, patentes y/o marcas del presente Contrato.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

“**LAS PARTES**” acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento se tratará de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados y demás legislación aplicable.

Para el tratamiento de los datos personales que “**LAS PARTES**” recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, “**EL PROVEEDOR**” asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

Asimismo, en caso de aplicar, **“EL PROVEEDOR”** deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 80 de la **“LAASSP”** y 102, fracción II, de su Reglamento, **“EL INSTITUTO”** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **“EL PROVEEDOR”**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el presente contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **“EL INSTITUTO”** así lo determina; y en caso de que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del presente contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.


“EL INSTITUTO” cuando concurren razones de interés general, de común acuerdo, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de proporcionar los servicios originalmente contratados 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 contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **“EL INSTITUTO”**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **“EL INSTITUTO”** determine dar por terminado anticipadamente el presente contrato, lo notificará a **“EL PROVEEDOR”** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, y se sustentará mediante dictamen que se precise las razones o las causas justificadas que dieron origen a la misma, de conformidad con lo señalado en el artículo 78 de la **“LAASSP”**, una vez notificada la terminación anticipada, se extinguirá el presente contrato, lo que dará lugar a formalizar el finiquito entre **“LAS PARTES”**.

“EL INSTITUTO” pagará a **“EL PROVEEDOR”** la parte proporcional de los servicios proporcionados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la **“LAASSP”**.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN


“EL INSTITUTO” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **“EL PROVEEDOR”** incurra en alguna de las siguientes causales:

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del presente contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL INSTITUTO”**.
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No presentar bimestralmente, las constancias de la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social del personal que utilice para la prestación de los servicios; en caso de aplicar.
- j) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
- k) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;
- l) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“EL INSTITUTO”** en los términos de lo dispuesto en la Cláusula Vigésima Primera Confidencialidad y Protección de Datos Personales del presente instrumento jurídico;
- m) Impedir el desempeño normal de labores de **“EL INSTITUTO”**;
- n) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del presente contrato, **“EL INSTITUTO”** de conformidad con lo establecido en el artículo 77 de la **“LAASSP”**, comunicará a **“EL PROVEEDOR”** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término, **“EL INSTITUTO”** en un plazo de 10 (diez) días hábiles, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **“EL PROVEEDOR”**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el presente contrato, y comunicará a **“EL PROVEEDOR”**, en términos de lo dispuesto en el artículo 77 de la **“LAASSP”**, dicha determinación dentro del citado plazo.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

Cuando se rescinda el presente contrato, se extinguirán los derechos y obligaciones del mismo, y se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **“EL INSTITUTO”** por concepto de los servicios proporcionados hasta el momento de la rescisión, o los que resulten a cargo de **“EL PROVEEDOR”**.

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el presente contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“EL INSTITUTO”** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL INSTITUTO” podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo 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 presente contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindirse el presente contrato, **“EL INSTITUTO”** establecerá con **“EL PROVEEDOR”**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 74 de la **“LAASSP”**.


No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, **“EL INSTITUTO”** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del presente contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del presente contrato, y en el caso de que a **“EL PROVEEDOR”** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 73, párrafo cuarto, de la **“LAASSP”**.

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados 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”**.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.

“EL PROVEEDOR” reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a **“EL INSTITUTO”** respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

	<p style="text-align: center;">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</p>	<p style="text-align: center;">Contrato Número 050GYR019N05325-001-00</p>
---	---	---

“**EL PROVEEDOR**” asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por “**EL INSTITUTO**”, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, “**EL PROVEEDOR**” exime expresamente a “**EL INSTITUTO**” de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, “**EL INSTITUTO**” reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de “**EL PROVEEDOR**”, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a “**EL INSTITUTO**”, “**EL PROVEEDOR**” queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS.

La convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización, según corresponda del procedimiento de contratación citado en la declaración **I.4** del presente instrumento jurídico, este contrato y sus anexos son los instrumentos que vinculan a “**LAS PARTES**” en sus derechos y obligaciones.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.


“**LAS PARTES**” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 109, 111 y 112 de la “**LAASSP**”, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. 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.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

“**LAS PARTES**” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de las cláusulas que lo integran, sus anexos que forman parte integral del mismo, a la “**LAASSP**”, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

	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 050GYR019N05325-001-00
---	---	---



TRIGÉSIMA. 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 con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

Por lo anterior expuesto, “**EL INSTITUTO**” y “**EL PROVEEDOR**”, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas en cada firma electrónica.

POR:
“EL INSTITUTO”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA Apoderada Legal	Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos	
C. SERGIO CAMPOAMOR ROLDÁN Administrador del Contrato	Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicio	

POR:
“EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C.
QUITZE, S.A. DE C.V.	QUI991016D40

RRSR/HRJ/LBGP/PDA

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE 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 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

Cadena original:

[Redacted]

Firmante: SERGIO CAMPOAMOR ROLDAN

RFC: [Redacted]

Certificado:

Número de Serie: [Redacted]

Fecha de Firma: 03/07/2025 14:37

[Redacted]

Firma:

[Redacted]

Firmante: ELIA SANDRA VARAS GALEANA

RFC: [Redacted]

Certificado:

Número de Serie: [Redacted]

Fecha de Firma: 03/07/2025 14:45

[Redacted]

Firma:

[Redacted]

Firmante: QUITZE SA DE CV

RFC: QUI991016D40

Certificado:

Número de Serie: [Redacted]

Fecha de Firma: 03/07/2025 15:50

[Redacted]

Firma:

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE TALES COMO: CADENA ORIGINAL, RFC, NÚMERO DE SERIE, CERTIFICADO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

Z9fpNF4+gARpBpQA2nq7Fy7R62b7kizRoFx/9EB1YCC6X73y6FcRkcFEri610edpB9wTmWg5rGa4qhgF4J/c1wvm6wfe1FH0oMFABrOik+0eMeDK41oRskano1j5Eo/Eq3c8x2PdcbkjTQ0FnnQHRL3GS0VJsBVf
9A11F7KPB4c2jjg7gyG8hsId2jZxe00cwWGEuvsjUo26kW/1g7DfmSmAWuIMOZyS5Lfv3FX1d7VPcwzmCHB0wPYHxKybl+oCTBiWuE4bFJrw4j+GsJStiMM3L3zeQF/+yViSjzpb1+11reZtZ1+IKgC7fW38dJ
vPvrpkUXKi+6SR9JbwqZng==



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
050GYR019N05325-001-00

ANEXO 1 (UNO)

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACION FINANCIERA
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000079314-2025

Dictamen de Inversion

X Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
090001 Oficinas Centrales
500000 Direccion Innovacion Y Desarro

Concepto: OF 0557 RECIBIDO EL 03/04/2025 - PARA LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DEL "SERVICIO DE SOPORTE TECNICO (MANTENIMIENTO) PARA PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES 2025".

Fecha Elaboracion: 10/04/2025

Total Comprometido (en pesos): \$ 73,520,410.07
Cuenta: 51321010 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS
COG: 3270102
Unidad de Informacion: 099001
Centro de Costos: 500000

Table with 12 columns (ENE to DIC) and 2 rows (COMPROMETIDO MENSUAL, DISPONIBLE). Values range from 0.0 to 5,115.7.

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en terminos de lo señalado en los artículos 8, 144 y 148 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y el numeral 7.5.9.4 de la Norma Presupuestaria del IMSS, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos.

ATENTAMENTE
Laura Natalia López Trujero
Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Pto de Oper en Ambito Central

DIA MES AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO

CONTRATO No.
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$.00
Stamp: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, COORDINACION TECNICA DE GESTION PRESUPUESTARIA, DIVISION DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO DE OPERACION EN EL AMBITO CENTRAL, CERTIFICACION PRESUPUESTAL



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
050GYR019N05325-001-00

ANEXO 2 (DOS)

“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	25/09/2024	Creación del documento	Juan Ramón García Padilla
0.2	26/09/2024	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
1.0	27/09/2024	Aprobación del documento	Claudia Leticia Guerrero López
1.1	04/10/2024	Creación del documento	Juan Ramón García Padilla
1.2	07/10/2024	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
2.0	07/10/2024	Aprobación del documento	Claudia Leticia Guerrero López
2.1	20/12/2024	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
2.2	20/12/2024	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
3.0	20/12/2024	Aprobación del documento	Claudia Leticia Guerrero López
3.1	26/02/2025	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
3.2	26/02/2025	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
4.0	26/02/2025	Aprobación del documento	Sergio Campoamor Roldán
4.1	27/03/2025	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
4.2	27/03/2025	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
5.0	27/03/2025	Aprobación del documento	Sergio Campoamor Roldán
5.1	04/04/2025	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
5.2	07/04/2025	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
6.0	07/04/2025	Aprobación del documento	Sergio Campoamor Roldán



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

6.1	21/04/2025	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
6.2	21/04/2025	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
7.0	22/04/2025	Aprobación del documento	Sergio Campoamor Roldán

Contenido

Objetivo del Documento	3
a) Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados.	3
I. Características y especificaciones.	3
i. Objetivo	3
ii. Alcance	3
iii. Requerimientos Técnicos	4
1. Funcionales	4
2. No funcionales	16
iv. Especificaciones técnicas	16
v. Perfil del Proveedor	16
vi. Condiciones técnicas de aceptación de entregable	16
vii. Cronograma de actividades	16
viii. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse	17
ix. Entrega, activación, configuración e instalación del servicio.	17
x. Aceptación del servicio	17
xi. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica	17
xii. Restricciones e interfaces con otros elementos	17
b) Pruebas requeridas, método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas.	17
c) Modificaciones de la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el compendio nacional de insumos para la salud.	17
d) Modificaciones de la especificación técnica de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior.	17
e) Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos.	17
f) Transferencia de conocimientos.	18
g) Firmas de elaboración, revisión y aprobación	18



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025

Objetivo del Documento

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

- a) Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados.

Clave CUCOP	32701-0003
Descripción	SERVICIO DE SOPORTE TECNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES 2025.
Unidad de Medida	Servicio
Partida Especifica (COG)	32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros
Objetivo del contrato	Contar con el servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

I. Características y especificaciones.

El Instituto requiere contratar el servicio de **“Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025”**,

i. **Objetivo**

Contar con el “Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC Helix Service Management y Servicios Profesionales”, para el ejercicio 2025, que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto Mexicano del Seguro Social (Instituto), así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

ii. **Alcance**

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada y garantizar su uso considerando el licenciamiento a perpetuidad que tiene el Instituto de los productos BMC con que actualmente cuenta y opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de los productos de la base instalada BMC Helix Service Management sin comprometer su funcionalidad e incluyendo las personalizaciones o adaptaciones realizadas a la medida, sean compatibles con la última versión disponible por el fabricante, así como, la mejora, ampliación, actualización, solución de la evolución



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

del fin de ciclo de vida en su caso de los productos de la base instalada en el Instituto, ofreciendo alternativas para la actualización tecnológica de nuevas versiones y/o productos, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

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

iii. Requerimientos Técnicos

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera y cuenta la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones en ambientes On-Premise y/o de red interna (nube privada), para todos los productos de la base instalada de la herramienta BMC Helix Service Management, con objeto de atender las necesidades del Instituto, así como, contar con los servicios profesionales durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

1. Funcionales

- Arquitectura funcional basada en la plataforma de contenedores Red Hat Openshift versión 4.11 o superior del Instituto y Kubernetes versión 1.24 – 1.29 en el Centro de Datos IPICYT, manteniendo la alta disponibilidad en la operación de los diferentes herramientas o componentes de la solución BMC Helix IT Service Management On-Prem durante la vigencia del contrato.
- Integraciones funcionales de externos o terceros para la interacción de los diferentes softwares de help desk (mesa de ayuda) mediante WebServices con archivos wsd y xml.
- Funcionalidad de las configuraciones propias (**personalizaciones o adaptaciones realizadas a la medida**) del Instituto de acuerdo con la operación actual de las mismas.
- Las actualizaciones de la plataforma deberán ser planificadas para su ejecución y deberán ser probadas en el entorno QA antes de pasar a producción.

Soporte Técnico (mantenimiento)

El Soporte Técnico (mantenimiento) basado en las mejores prácticas del fabricante permitirá apoyar los procesos de planeación estratégica, entrega e implementación de actualizaciones de versión en la medida en que sean liberadas por el fabricante BMC sin cargo o costo adicional para el Instituto, considerando que se cuenta con el derecho de uso a perpetuidad así como la integración con otras tecnologías, además de prevenir, resolver fallas o problemas de los productos instalados con atención del fabricante BMC o proveedores autorizados por el fabricante BMC, y que se debe otorgar a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes "Quality Assurance" (QA) Desarrollo y Pruebas y Producción en los centros de datos con que cuenta el Instituto.

Lo anterior, deberá ser registrado y detallado mediante un Caso de Soporte de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Handwritten initials: pz and ex



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

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

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

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

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

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

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



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

Consideraciones:

El proveedor deberá asignar en sitio al personal de soporte técnico al menos dos días a la semana, o conforme a las necesidades del Instituto, aún cuando la operación se lleve de manera normal.

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

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

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

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

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

- Número de incidente con el que se dará seguimiento al caso de soporte.
- En caso de que el Proveedor requiera información adicional, para realizar un análisis más a fondo, ésta deberá especificar la ubicación de las bitácoras o logs requeridos puntualmente, los pasos a ejecutar, indicando nombre de los archivos, pantallas, etc., que requiera.

X



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

- c) Deberá documentar detalladamente las actividades realizadas en el día, las cuales deberán estar en la página web pública, asignada para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos.

El Proveedor deberá proporcionar el Soporte Técnico para productos BMC durante la vigencia del servicio, de acuerdo con la criticidad, tiempos de atención y resolución de problemas considerando los niveles de servicio, establecidos en el numeral 22 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.

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

- El personal asignado para proporcionar los servicios de Soporte Técnico será el encargado de coordinar y coadyuvar con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos designada para elaborar la memoria técnica correspondiente, así como, llevar a cabo, las configuraciones, adecuaciones, errores, instalación de parches, actualizaciones (por nombrar algunas) que se requieran para solventar las fallas o problemas reportados en sitio y/o remotamente, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año, deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán, las cuales deberán ser documentadas en el portal donde se encuentra registrado el reporte y se incluirán en el informe al Administrador del Contrato, independientemente de la severidad que se reporten, esto sin que genere un costo adicional para el Instituto. Todos los trabajos estarán supervisados por personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos.
- Asignar un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico, para el seguimiento de los casos de soporte abiertos, a fin de coordinar las actividades con apoyo del personal del Instituto, proporcionar estatus del caso de soporte, especificar las acciones realizadas, así como escalaciones en caso de ser necesario. Este Ingeniero Coordinador deberá estar en contacto con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán para casos Severidad 1 críticos, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año; lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte deberá estar asignado en sitio para casos de severidad crítica, en conjunto con el equipo de Soporte Técnico para coordinar las acciones necesarias hasta solventar la falla o problema reportado, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán.
- El personal designado por el proveedor deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:
 - Personal de Soporte Técnico: Carrera Técnica, Licenciatura o Ingeniería en sistemas, informática o carrera afín. (título y cédula profesional), certificado de asistencia a curso en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en la herramienta BMC Helix Service Management.
 - Ingeniero Coordinador de Soporte: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en la herramienta BMC Helix Service Management.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



**Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025**

- El proveedor deberá asignar Personal Técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, deberá mantener comunicación con el Ingeniero Coordinador de Soporte, en sitio para casos de severidad crítica y/o alta, indicando el plazo para su escalación hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente, para los casos de severidad moderada o sin impacto, previo acuerdo con el Administrador del Contrato.
- A efecto de lo anterior, el proveedor deberá incluir en su propuesta técnico-económica, la matriz de escalamiento, así como incluir personal técnico del fabricante, conforme a lo descrito en los numerales 22 y 23 del documento Términos y Condiciones correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas y/o defectos.
- La severidad de los eventos reportados será asignada por el personal del Instituto, con base en la definición de severidad indicada en el presente apartado, una vez que el proveedor realice un análisis de la problemática reportada, el proveedor podrá proponer modificar la criticidad, lo anterior de mutuo acuerdo con el Instituto, este análisis no deberá llevar más del tiempo de atención establecido en el documento de Términos y Condiciones.
- La matriz de escalamiento deberá contar con el personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas; el personal del primer nivel, cuando el Administrador del Contrato lo solicite, deberá estar en sitio, para casos de severidad crítica hasta solventar la falla o problema; el personal asignado de segundo, tercer y cuarto nivel deberá estar en contacto con personal en sitio para cualquier escalamiento, hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto; previo acuerdo con el personal designado por el Administrador del Contrato.
- La matriz deberá considerar el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
- Una vez realizado el análisis, el proveedor presentará al Administrador del Contrato, un plan de trabajo con las actividades a ejecutar, así como el informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
 - 1) Descripción breve del problema.
 - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta el evento
 - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el evento (problema).
 - 4) Hipótesis
 - 5) Plan de acción
 - 6) Descripción de la solución y las actividades realizadas detallando el paso a paso, especificando si el evento (problema) fue solucionado:
 - a) Con la actualización del producto
 - b) La liberación de un fix
 - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes por parte del fabricante.

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

- El proveedor adjudicado se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte, el cual deberá entregar dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para validar en la infraestructura y la correcta implementación bajo mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

X



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

• Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC, ésta deberá ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y el proveedor deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerequisites, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado para cada uno de los ambientes antes citados. Cualquier actualización deberá ser implementada en ambiente de QA y posteriormente en Producción, una vez que se haya aprobado por el Administrador del Contrato o personal designado. Estas actividades (Updates e instalación de parches) deberán ser realizadas por personal experto del proveedor y supervisadas por el Ingeniero Coordinador de soporte y personal designado por el Instituto.

• El proveedor deberá cumplir con los tiempos de atención y solución, establecidos en los numerales 22 y 23 del documento Términos y Condiciones correspondiente.

• En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por problemas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, así como casos de soporte, entre otros, se deberá registrar un control de cambios.

• El proveedor se obliga a documentar la solicitud de cambio, para que pueda ser sometido a autorización.

• El proveedor deberá de documentar el caso en su herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, para que el Instituto pueda consultar o generar cuando le sea necesario y conveniente un reporte de los casos de soporte, este reporte, debe ser configurable y se deberá poder exportar a un archivo en Excel y/o en formato pdf, el cual mostrará al menos la siguiente información:

- Número de caso.
- Fecha y hora de registro
- Fecha y hora de Atención
- Fecha y hora de resolución.
- Resumen y actividades realizadas para solventar el caso, incluyendo al menos:
 1. Descripción breve del problema.
 2. Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 3. De ser posible la Hipótesis del problema
 4. Causa Raíz del problema
 5. Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
 - Con la actualización del producto
 - La liberación de un fix
 - Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

• El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo de soporte del proveedor con el perfil necesario y experiencia en los productos objeto de esta contratación, el Ingeniero Coordinador de Soporte validará con apoyo del equipo que el Administrador del contrato asigne la infraestructura y la correcta implementación bajo las mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

El servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas y cada una de las actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional **BMC Helix Service Management**, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches,

pd

X



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

actualizaciones disponibles (Updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, el proveedor deberá mantener actualizada la herramienta con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto. Estas actividades deberán ser coordinadas en conjunto con quien designe la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico con participación del personal responsable del Centro de Datos institucional.

El proveedor deberá proporcionar además lo siguiente:

- Carta en papel membretado del fabricante y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados y relacionados en la siguiente tabla, durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), ésta, deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), ésta, deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional.
 - La carta deberá indicar que ampara la renovación de los derechos al servicio de actualización y soporte de los productos incluidos en la siguiente tabla, de acuerdo con lo solicitado en el presente Anexo Técnico; mismo que debe incluir al menos la siguiente información:
 - Referencia al número de contrato
 - Nombre de cada licencia asociada al contrato
 - Vigencia del soporte
- Página web pública para descarga de productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- Procedimiento para el acceso a los servicios de actualización y soporte para los productos descritos en la siguiente tabla del presente Anexo Técnico; mismo que debe incluir al menos la siguiente información:
 - Referencia al número de contrato.
 - Nombre de licencia asociada al contrato
 - Usuario y contraseña para descargar las actualizaciones requeridas
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 24 x 7 x 365.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

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

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados, de los cuales el Instituto cuenta con licenciamiento a perpetuidad de la herramienta BMC Helix Service Management y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. La cantidad referida en el siguiente cuadro es la base mínima requerida, pudiendo ser incrementada conforme la disponibilidad del presupuesto y las necesidades del Instituto.

Productos a renovar	Cantidad	Nombre Actual del Producto	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem Suite	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk - gestión de incidentes y problemas • Change management - gestión de cambios y liberaciones • Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones • Service level management - gestión de niveles de servicio • Knowledge management - gestión de conocimiento • Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	15	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Asset Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Asset Management User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Level Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	58	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

Productos a renovar	Cantidad	Nombre Actual del Producto	Descripción
BMC Change Management - User License Add-on	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Change Management User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Self-Service User License Add-on 50-pk	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	411	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Service Desk Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	60	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Service Desk User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	15	BMC Helix IT Service Management OnPrem –Service Management Specialist	Otorga la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Permite, además una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada.
MyIT Digital Workplace	35	BMC Helix Digital Workplace Basic – Active User (100)	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

Servicios Profesionales bajo demanda

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

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

El proveedor deberá asignar un Arquitecto de BMC Helix Service Management certificado en los productos propios de la herramienta de BMC con los que cuenta el Instituto, un especialista en Bases



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

de Datos (DBA) y un especialista en Sistema Operativo (SO) en sitio para realizar las validaciones de arquitectura, propuesta de solución, durante las pruebas que se realicen en los distintos ambientes de la herramienta (desarrollo, QA y/o Producción) para emitir las recomendaciones y su visto bueno sobre las soluciones, funcionalidades, personalizaciones o configuraciones nuevas; la asignación del Arquitecto de BMC Helix Service Management, DBA y especialista en SO debe ser solicitado de acuerdo al plan de trabajo y/o en el momento en que el Instituto lo demande. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

El proveedor debe incluir el Nombre, Currículum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del Arquitecto de BMC Helix Service Management, DBA y especialista en SO asignados.

El personal designado por el proveedor para este componente deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- **Personal para realizar Servicios Profesionales:** Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en el uso de productos BMC indicados en la tabla de Productos a renovar.
- **Arquitecto:** Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en el uso de productos BMC indicados en la tabla de Productos a renovar.
- **Administrador del proyecto:** Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en el uso de productos BMC indicados en la tabla de Productos a renovar.

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

- **Objetivo.** Se refiere a qué se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo con el entendimiento de los requerimientos.
- **Alcance.** Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto y las actividades que se incluyan como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos o normatividad vigente, planes de trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y el proveedor).
- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre el proveedor y personal designado para ello.
- **Tótal de unidades.** Se refiere a la cantidad de USEs requeridas para el proyecto, el cual deberá ser propuesto por el proveedor y aprobado por el área responsable de la solicitud, personal el Administrador del Contrato y representarse en unidades de soporte especializado (USE).



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

- El proveedor adjudicado, deberá presentar el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato en los primeros cinco días de la firma del SOW, con el cual se está basando para determinar el número de USEs que está proyectando; los métodos de estimación pueden ser: cosmic, juicio de experto a tres puntos, descomposición, entre otros. El método de estimación no se podrá cambiar durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá hacer una presentación del método seleccionado para entendimiento del Administrador del contrato, mismo que deberá aprobar el método de estimación. El Administrador del Contrato indicará la fecha en la cual se deberá realizar dicha presentación.

El proveedor deberá explicar cómo se aplica el método al menos para lo siguiente, se menciona de forma enunciativa mas no limitativa:

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

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

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

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

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



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



**Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025**

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

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

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

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

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

En proveedor deberá asignar a un Administrador de Proyecto, el cual deberá dar seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

- Este Administrador de Proyectos deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en el uso de productos BMC indicados en la tabla de Productos a renovar.

En todos los casos, los trabajos se realizarán inicialmente en el ambiente de desarrollo o QA y/o centro de datos que indique el administrador del contrato, incluyendo todas las pruebas necesarias previo a la liberación en el ambiente productivo; en el plan de trabajo detallado el proveedor deberá incluir el procedimiento de rollback en caso de aplicar; las actividades deberán ser verificables en cualquier momento. El proveedor deberá entregar por escrito la garantía de los trabajos realizados como parte de los Servicios profesionales, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas en lo que a la materia corresponda, así como indicar que se



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

llevaron a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

El presente proceso considera una cantidad mínima y máxima solo referencial de 3,000 USES y máxima de 6,600 USES conforme a las necesidades del Instituto, indicadas en el presente apartado y dado que se trata de un contrato abierto por monto mínimo y máximo del presupuesto asignado y autorizado.

2. No funcionales

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones.

iv. Especificaciones técnicas

Se describen en el numeral iii **Requerimientos Técnicos**, del presente documento.

v. Perfil del Proveedor

- Las instalaciones del proveedor deberán estar en México y deberá de ser socio (partner) de la empresa BMC, por lo que deberá aparecer en la pantalla que se muestra al aplicar el filtro de Location: México desde la siguiente URL <https://www.bmc.com/partners/partner-locator.html>.
- El proveedor deberá contar con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos, Por lo anterior, **el proveedor deberá presentar una carta en papel membretado del fabricante que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos** y firmada por el representante legal del fabricante.
- Los requisitos antes citados son indispensables y su omisión será causal de desechamiento y no procederá a la evaluación a través de puntos, no siendo óbice hay que mencionar que los requisitos de participación se encuentran establecidos en la matriz de puntos y porcentajes correspondiente.

vi. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones

vii. Cronograma de actividades

Componente	2025							
	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Soporte Técnico	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)
Servicios Profesionales	Análisis, definición y diseño de soluciones	Análisis, definición y diseño de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones

Handwritten signature

Handwritten mark



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



viii. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Se determinan en el numeral 23 del documento de Términos y Condiciones

ix. Entrega, activación, configuración e instalación del servicio.

Se describen en el numeral iii Requerimientos Técnicos, del presente documento.

x. Aceptación del servicio

Se determinan en los numerales 23 y 24 del documento de Términos y Condiciones

xi. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica

No Aplica

xii. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

b) Pruebas requeridas, método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas.

No se requieren pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones solicitadas. Además, como las características técnicas del servicio están claramente definidas, no es necesario evaluarlas por separado, dado que la ausencia de cualquiera de estas características impactaría la calidad del servicio.

c) Modificaciones de la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el compendio nacional de insumos para la salud.

No aplica.

d) Modificaciones de la especificación técnica de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior.

No aplica.

e) Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos.

No aplican.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Anexo Técnico



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

f) **Transferencia de conocimientos.**

No aplican.

g) **Firmas de elaboración, revisión y aprobación**

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
C. Juan Ramón García Padilla	Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos		21/04/2025

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Mtro. Sergio Campoamor Roldán	Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios		21/04/2025

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Mtro. Sergio Campoamor Roldán	Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios		22/04/2025



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	25/09/2024	Creación del documento	Juan Ramón García Padilla
0.2	26/09/2024	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
1.0	27/09/2024	Aprobación del documento	Claudia Leticia Guerrero López
1.1	04/10/2024	Creación del documento	Juan Ramón García Padilla
1.2	07/10/2024	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
2.0	07/10/2024	Aprobación del documento	Claudia Leticia Guerrero López
2.1	20/12/2024	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
2.2	20/12/2024	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
3.0	20/12/2024	Aprobación del documento	Claudia Leticia Guerrero López
3.1	27/03/2025	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
3.2	27/03/2025	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
4.0	27/03/2025	Aprobación del documento	Sergio Campoamor Roldán
4.1	04/04/2025	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
4.2	07/04/2025	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
5.0	07/04/2025	Aprobación del documento	Sergio Campoamor Roldán
5.1	21/04/2025	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
5.2	21/04/2025	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
6.0	22/04/2025	Aprobación del documento	Sergio Campoamor Roldán

X



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

6.1	28/04/2025	Actualización del documento	Juan Ramón García Padilla
6.2	28/04/2025	Revisión del documento	Sergio Campoamor Roldán
7.0	29/04/2025	Aprobación del documento	Sergio Campoamor Roldán

Contenido

1.	Objetivo del documento	3
2.	Vigencia del contrato	3
3.	Vigencia del servicio	3
4.	Plazo / Programa de Entregas	3
5.	Criterios de Evaluación de proposiciones	3
6.	Abastecimiento simultáneo	11
7.	Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.	11
8.	Folleto, catálogos, fotografías y manuales	11
9.	Visitas a instalaciones	11
10.	Penas Convencionales aplicables	11
11.	Deducciones	14
12.	Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos en la calidad de los servicios	18
13.	Garantías	19
13.1.	Devolución de Garantías	20
13.2.	Ejecución de la garantía	20
14.	Forma de Pago	21
15.	Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados	21
16.	Otorgamiento de Anticipo	21
17.	Aviso de privacidad	21
18.	Seguro de Responsabilidad Civil	21
19.	Dictámenes de protección civil	21
20.	Objetivo del Proyecto	21
21.	Servicios Requeridos	22
21.1.	Soporte Técnico	22
21.2.	Servicios Profesionales Bajo Demanda	24
22.	Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte	24
23.	Niveles de servicio	24
24.	Entregables	25
25.	Condiciones de aceptación	25
26.	Administrador del contrato	26
27.	Soporte a fallas	26
28.	Modalidad de la contratación:	26
28.1.	Tipo de contrato	26
28.2.	Tipo de abastecimiento	26
29.	Confidencialidad	26
30.	Propiedad intelectual	27
31.	Propuesta económica	27
32.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	27

Handwritten signature and initials



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



1. Objetivo del documento

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

2. Vigencia del contrato

La vigencia del Contrato para el “**Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales**”, para el ejercicio 2025 será a partir del día hábil siguiente a la notificación del Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

3. Vigencia del servicio

El soporte técnico para el “**Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales**”, para el ejercicio 2025 iniciará a partir del día hábil siguiente a la notificación del Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4. Plazo / Programa de Entregas

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

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 09:00 a las 20:00 horas (con excepción del soporte técnico).

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

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

5. Criterios de Evaluación de proposiciones

Los requisitos citados en el numeral V. Perfil del Proveedor del Anexo Técnico son indispensables y su omisión será causal de desechamiento y no se procederá a la evaluación a través de puntos y porcentajes establecida en este numeral.

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025

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

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

Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
1	Capacidad del Licitante	24.0
2	Experiencia y especialidad del Licitante	18.0
3	Propuesta de Trabajo	9.0
4	Cumplimiento de Contratos	9.0
	TOTAL:	60.0

1. Capacidad del Licitante (24.00 puntos máximos).

Rubro 1	Puntos
Capacidad del Licitante	
Consiste en los recursos con que cuente el licitante para la prestación de los servicios materia de la presente convocatoria, tales como: recursos humanos técnicamente aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante; así como cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.	
Capacidad de los Recursos Humanos	
Experiencia de los Recursos humanos	
<ul style="list-style-type: none"> • Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar actividades de Administración de Proyectos. ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar actividades de Coordinación de Soporte Técnico solicitadas. ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar soporte técnico (mantenimiento en la herramienta institucional de la Mesa de Servicios Tecnológicos) a los servicios similares a contratar. ○ Al menos 2 (dos) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tengan al menos un año de experiencia en realizar los Servicios profesionales solicitados. ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; las cuales tengan al menos un año de experiencia en ser Arquitecto de Soluciones • Los licitantes deberán presentar el curriculum vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afin, datos de empleos anteriores y 	3.0

[Handwritten signature]



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



Rúbro 1	Puntos
<p>referencias de éstos) del Administrador de Proyectos designado; las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones de PMP y experiencia requerida, así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los licitantes deberán presentar el currículum vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del Ingeniero Coordinador de Soporte designado; las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones de la Herramienta y experiencia requerida, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. • Los licitantes deberán presentar los currículums vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del personal designado para otorgar el Soporte Técnico y Servicios Profesionales; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. • Los licitantes deberán presentar los currículums vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del personal designado para otorgar el perfil de Arquitecto de soluciones de la herramienta BMC Helix Service Management; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.50 puntos por cada una de las personas que cumplan con los años de experiencia solicitados, por lo que, en caso de presentar la documentación comprobatoria para las 6 personas solicitadas, se dará la mayor puntuación, la cual corresponde a 3.0</p> <p>En caso de que el licitante compruebe menos tiempo de experiencia a la solicitada, solo se otorgarán 0.25 puntos por cada una de las personas (cantidad de años de experiencia); es decir, que comprueben menos de un año de experiencia.</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p> <p>De esta manera, la puntuación a otorgar en este rubro quedará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0.50 puntos por cada persona que compruebe el tiempo de experiencia requerido (1 año o más) • 0.25 puntos por cada persona que no compruebe el tiempo de experiencia requerido (menos de un año) • 0 puntos por cada persona de la cual no se presente documentación comprobatoria 	
<p>Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales</p>	
<p>El licitante deberá comprobar que el personal solicitado, cuenta con cédula profesional en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p>	



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



Rubro 1	Puntos
<p>Nota: Por cada persona de las designadas en los puntos anteriores que acredite que cuenta con cédula profesional de al menos nivel licenciatura, se le otorgarán 1.00 puntos a excepción del Administrador de Proyectos que se le otorgarán 2.0 puntos, llegando a un máximo de 7.00 puntos; en caso de no acreditar el presente requisito para ninguna de las personas, se otorgarán 0 puntos.</p>	7.0
<p>Dominio de la herramienta</p> <p>Manifestación escrita, firmada por el representante legal del licitante, en la que indique que el personal que proporcionará el Soporte Técnico cuenta con certificado vigente en ITIL, al menos en el nivel Básico. El licitante deberá presentar copia simple de dicha certificación.</p> <p>Nota: Se dará una puntuación de 2.0 puntos por la acreditación del personal designado para otorgar el Soporte Técnico. Quien no presente la documentación solicitada obtendrá 0 puntos. El personal deberá ser el mismo que los presentados en el presente rubro.</p>	2.0
<p>Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento</p> <p><u>Capacidad de Equipamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none">Escrito donde el representante legal de la empresa licitante manifieste la cantidad de equipos y tecnología que tienen para atender en cuestión de soporte y de servicios especializados en productos BMC descritos en el Anexo Técnico y los presentes Términos y Condiciones.Factura, contrato de arrendamiento y/o documento que acredite la propiedad o el uso o goce temporal de bienes independientemente de la forma jurídica con la que se le denomine, de la cantidad de equipos y tecnología que tienen para atender el soporte técnico y de los servicios especializados en productos BMC descritos en el Anexo Técnico y los presentes Términos y Condiciones.Documento con evidencias fotográficas del equipamiento con que cuenta la empresa licitante. <p>Nota: Se otorgarán los 9.6 a quien entregue la totalidad de los documentos solicitados en este rubro, Se dará una puntuación de 6.4 puntos a quien entregue dos de los documentos requeridos y se dará 3.2 puntos a quien entregue solo uno o alguno de los documentos descritos en este rubro.</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p>	9.6
<p>Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</p> <p>Se otorgará puntaje al licitante que cuente con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a un año.</p> <p>La comprobación de que el licitante cuenta con trabajadores con discapacidad se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>	0.48

[Handwritten signature]
[Handwritten mark]



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

Rubro 1	Puntos
<p>Nota: Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 0.48 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener el mayor número de trabajadores discapacitados en los términos señalados en el presente rubro.</p>	
<p>Cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social, incluyendo aquellos cuyo objeto sea la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables y las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria, que cuenten con documento de constitución y registro emitido conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, así como a las Mipymes,</p> <p>Se otorgará puntaje a las empresas que, bajo protesta de decir verdad, manifiesten que en su cadena de valor se incluyen Mipymes, cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social.</p> <p>Se otorgará puntaje a las empresas que, bajo protesta de decir verdad, manifiesten que incluyan en su objeto la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables, así como las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria que cuenten con documento de constitución y registro emitido conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.</p> <p>Nota: Si el licitante presenta un escrito bajo protesta de decir verdad, manifestando que en su cadena de valor se incluyen Mipymes, cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social, se le otorgarán 0.24 de puntos.</p> <p>Si el licitante presenta un escrito bajo protesta de decir verdad, que incluyan en su objeto la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables, así como las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria que cuenten con documento de constitución y registro emitido conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, se le otorgarán 0.24 de puntos.</p> <p>Nota: Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 0.48 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener ambos escritos citados en los párrafos precedentes.</p> <p>Si el licitante o los licitantes no presentan el o los escritos bajo protesta de decir verdad, se le otorgarán 0 puntos.</p>	0.48
<p><u>Certificación de políticas y prácticas de igualdad de género.</u></p> <p>Se otorgarán 0.48 puntos a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.</p> <p>En su caso, el licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género.</p>	0.48
<p><u>Política de integridad empresarial.</u></p> <p>Se otorgarán 0.48 puntos a <u>las empresas que acrediten contar con una política de integridad empresarial, la cual deberá ajustarse a los lineamientos de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.</u></p> <p>De no encontrarse la Licitante en el presente caso, no será necesario entregar documento alguno.</p>	0.48



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



Rubro 1	Puntos
Nota. Tratándose de empresas licitantes en caso de que se encuentren constituidas por socios o asociados de personas morales inhabilitadas, se harán acreedoras a una disminución en sus puntos y porcentajes en los términos que se establezcan en los lineamientos a que se refiere el primer párrafo del inciso d) del Artículo 18 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	
Certificados en materia de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente Se otorgarán puntos a las empresas que acrediten que cuentan con alguno de los certificados a que hace referencia el Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Autorregulación y Auditorías Ambientales.	0.48
Total de Puntos Posibles por este rubro:	24

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

Rubro 2	Puntos
Experiencia y especialidad del Licitante	
El licitante deberá entregar copia simple de mínimo 1 (uno) o hasta 2 contratos como máximo contratos donde sustente la experiencia que tiene para el desarrollo y soporte de la herramienta de BMC Helix Service Management Al licitante que demuestre su experiencia que tiene para el desarrollo y soporte de la herramienta de BMC Helix Service Management presentando 1 (uno) contrato o hasta 2 contratos con al menos un año prestando servicios similares, este contrato o contratos y/o instrumentos jurídicos deberán ser de la misma naturaleza de la prestación del servicio ya sea en monto o en cantidad de servicios se le otorgarán 9 puntos; quien no demuestre el giro de proveeduría en servicios similares obtendrá 0 puntos.	9.0
El licitante deberá entregar copia simple legible de por lo menos mínimo 1 (uno) o hasta 2 contratos como máximo del contrato o contratos en donde compruebe que ha proporcionado servicios similares. Nota: Al licitante que demuestre su especialidad entregando dos contratos correspondientes de al menos un (1) año proporcionando servicios similares, se le otorgarán 9 puntos; al licitante que entregue un contrato de menos de un (1) año proporcionando servicios similares, se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna, obtendrá 0 puntos. Sólo se considerarán la o las cartas de satisfacción, o actas de entrega del servicio firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, del o los contratos celebrados con dependencias gubernamentales o empresas privadas donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y/o la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos concluidos respecto de los cuales, consideren un servicio (similar) al que se licitará teniendo como definición de "servicio similar" que los contratos concluidos, con las características, cantidades mínimas y servicios profesionales definidos en los componentes requeridos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.	9.0
Total, de Puntos Posibles por este rubro:	18



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



3. Propuesta de Trabajo (9.00 puntos máximos).

Rubro 3	Puntos
<p>Propuesta de Trabajo</p> <p>a) Metodología</p> <p>El licitante se obliga a proporcionar al Instituto una metodología donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control, seguimiento de los casos de soporte, considerando la manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las fallas o problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico. 2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año). <ol style="list-style-type: none"> a) Las fallas o problemas detectados se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos En caso de contingencia se podrá utilizar alguno de los siguientes medios: b) Correo Electrónico 3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a) Tipo de falla b) Ambiente y Módulo en él que se presentó la falla c) Descripción de la falla d) Evidencia que el Instituto considere necesaria. e) severidad de la falla (Critica, Alta, Media o Baja) <p>El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana; 2. Vía Web: El proveedor deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor. 3. Vía Correo electrónico: El proveedor deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. 4. Vía Web: a través de la URL asignada por el proveedor, el Instituto realizará la descarga de actualizaciones (updates) y parches de los productos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. <p>Nota: Al licitante que entregue la metodología se le otorgarán 3 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 1.5 puntos. Quien no presente la información solicitada obtendrá 0 puntos.</p>	<p>3.0</p>



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



Rubro 3	Puntos
<p>b) Plan de Trabajo</p> <p>El licitante se obliga a proporcionar al Instituto un Plan de Trabajo en el cual proponga el uso de los recursos de que dispone para prestar el servicio, cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo, el o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en el presente procedimiento.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue el plan de trabajo se le otorgarán 3 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 1.5 puntos. Quien no presente la información solicitada tendrá 0 puntos.</p>	3.0
<p>c) Organización/Organigrama</p> <p>El licitante deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de casos de soporte, indicando nombres, cargos y roles de los responsables para cada nivel, teléfonos de oficina, correo electrónico y teléfono móvil.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue el organigrama se le otorgarán 3.0 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada (omita nombres, cargos de responsables y/o datos de contacto), obtendrá 1.5 puntos. Quien no presente el organigrama solicitado tendrá 0 puntos.</p>	3.0
Total de Puntos Posibles por este rubro:	9.0

4. Cumplimiento de Contrato

Rubro 4	Puntos
<p>Cumplimiento de contratos</p> <p>El licitante deberá presentar como mínimo una (1) y hasta 2 (dos) cartas de satisfacción o actas de entrega del servicio firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, del o los contratos celebrados con dependencias gubernamentales o empresas privadas presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y/o la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos.</p> <p>Nota: Al licitante que entregue al menos dos cartas de satisfacción o actas de entrega del servicio y la liberación de las pólizas de cumplimiento de los contratos celebrados con dependencias gubernamentales o empresas privadas se le otorgarán 09 puntos; al licitante que entregue una carta de satisfacción o acta de entrega del servicio y la liberación de la póliza de cumplimiento del contrato celebrado con dependencias gubernamentales o empresas privadas se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente ninguna información tendrá 0 puntos.</p> <p>Sólo se considerarán la o las cartas de satisfacción, o actas de entrega del servicio firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, del o los contratos celebrados con dependencias gubernamentales o empresas privadas donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y/o la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos concluidos respecto de los cuales, consideren un servicio (similar) al que se licitará teniendo como definición de "servicio similar" que los contratos concluidos, con las características, cantidades mínimas y servicios profesionales definidos en los componentes requeridos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.</p>	9.0
Total de Puntos Posibles por este rubro:	9.0

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



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

6. Abastecimiento simultáneo

Será una sola fuente de abasto.

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

- Las instalaciones del proveedor deberán estar en México y deberá de ser socio (partner) de la empresa BMC, por lo que deberá aparecer en la pantalla que se muestra al aplicar el filtro de Location: México desde la siguiente URL <https://www.bmc.com/partners/partner-locator.html>.
- El proveedor deberá contar con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá adjuntar en su propuesta, el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- El proveedor deberá contar con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para lo cual deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los Términos y Condiciones correspondientes.

8. Folletos, catálogos, fotografías y manuales

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

9. Visitas a instalaciones

No se requieren visitas a instalaciones institucionales ni a las instalaciones de los licitantes.

10. Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 75 y 76 de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

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

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

Dónde:



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

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

Pca = Pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso

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

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

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

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

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

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. Carta en papel membretado del fabricante "BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V." con firma autógrafa y digital por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante 	Dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio	Por cada día natural de atraso en la entrega	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente

Handwritten marks



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>legal del Fabricante de la herramienta.</p> <ul style="list-style-type: none">• Carta en la que indique nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español.• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se indique la Matriz de Escalamiento del personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, conforme lo indicado en el numeral 19• Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o			

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones
Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>recolección de logs o bitácoras de errores y defectos de los productos; conforme lo indicado en el numeral 17.1.</p> <ul style="list-style-type: none">Procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte			
Servicios profesionales	Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables definidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)	Conforme la fecha final de entrega establecida en el Plan de Trabajo detallado	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en Plan de Trabajo detallado	1.0% sobre el total de la facturación los Servicios profesionales establecido en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)

11. Deduciones

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

Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 76 de la LAASSP y 97 de su Reglamento. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados.

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

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

Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención y resolución de fallas y defectos) relacionado con el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2025, como se muestra a continuación:

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

Handwritten initials/signature



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
Soporte Técnico	Incidentes para ambientes de QA y producción con severidad: 1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en máximo 30 min, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 5 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvante el caso 	Por cada hora o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Incidentes para ambientes de QA y producción con severidad: 2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 1hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus diariamente (2 veces al día) del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvante el caso 	Por cada 2 horas o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0% Sobre el monto total de la factura Soporte Técnico correspondiente
	Incidentes para ambientes de QA, y producción con severidad: 3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención. 	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



CMCRT · CTMMS · DMST
 Portafolio de Proyectos TIC
 Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
 para el ejercicio 2025

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
			<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar estatus diariamente (1 vez al día) del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso 		
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 4 – Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso 	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o .xlsx), así como las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (impreso y en el formato que	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente

pa

UX



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

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

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

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

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

Para acreditar lo anterior, el licitante adjudicado deberá presentar Carta en papel membretado del fabricante "BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V." con firma autógrafa y digital por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
	solicite el (Instituto):				
Servicios profesionales	Plan de trabajo detallado	5 días hábiles posteriores a la firma del SOW.	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Entregables del Componente indicados en el numeral 17.1	Fecha final de entrega establecida en el "Plan de Trabajo"	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega de los Entregables del Componente	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Incidencias en el ambiente de producción derivadas de configuraciones deficientes	72 horas naturales para resolver la incidencia reportada una vez que se determine que el origen de la incidencia fue la configuración realizada como parte del servicio profesional	N/A	Por cada hora natural de atraso en la atención de la incidencia	1.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Servicio profesional deficiente	Al vencer el tiempo definido para la validación del servicio profesional establecido en el "Plan de Trabajo"	N/A	Por cada día hábil de atraso en la corrección de los entregables con defecto o deficientes	2.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"

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

Handwritten initials/signature

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

13. Garantías

El proveedor, se obliga a constituir una garantía divisible y en su caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, en la forma y términos previstos por los artículos 69 fracción II, y 70, fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento, inciso j del numeral 4.24.4 y 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

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

La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 69 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

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

La vigencia de la Garantía iniciará a partir del día hábil siguiente a la notificación del Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 y el Proveedor demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

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

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

- I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:
 - a. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
 - b. Que, para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
 - c. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
 - d. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 282 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley;

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025

- II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;
- III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo del proveedor y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva,
- IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad a la normatividad aplicable a Favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

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

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

13.1. Devolución de Garantías

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

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

13.2. Ejecución de la garantía

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

- El proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato que se celebre.
- Se rescinda administrativamente el Contrato.
- La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las Penas Convencionales y Deductivas que procedan y de la rescisión administrativa del Contrato. Por lo anterior, se considerará lo dispuesto en el artículo 95 segundo párrafo del RLAASSP.



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025

- Las demás de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia,
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del Contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas

14. Forma de Pago

El pago para el Soporte Técnico se realizará en una exhibición en pesos mexicanos al mes siguiente de la fecha de fallo.

El pago para los Servicios Profesionales se realizará en pagos progresivos en pesos mexicanos conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada "Orden de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work).

15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados

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

16. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

17. Aviso de privacidad

Puede ser consultado en la página electrónica a la que se accede a través de la siguiente dirección: <http://www.imss.gob.mx/politica-privacidad>.

18. Seguro de Responsabilidad Civil

No Aplica

19. Dictámenes de protección civil

No Aplica

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

20. Objetivo del Proyecto

Contar con el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales", para el ejercicio 2025" que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

21. Servicios Requeridos

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

21.1. Soporte Técnico

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

Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2025, dicha carta deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 2) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**

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

- 3) Carta en la que indique el nombre de la **solución tecnológica** y la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles** posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 4) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 5) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**



CMCRT.- CTMMS.- DMST.
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



**Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025**

- 6) El proveedor deberá informar al Instituto, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal del Proveedor adjudicado, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares, e incluir dentro del tercer nivel y cuarto nivel personal técnico del fabricante, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo
 - 7) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, en caso de requerirse derivado de eventos críticos donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 anteriores. La carta deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - 8) El proveedor entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto dentro de los 3 primeros días hábiles posteriores al mes anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, conteniendo al menos lo siguiente:
 - Número de incidencia o ID de caso.
 - Resumen.
 - Criticidad/Prioridad.
 - Fecha de la incidencia.
 - Hora de registro de incidencia.
 - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
 - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
 - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
 - Nombre del personal del proveedor asignado para la atención del incidente.
 - Causa Raíz del problema
- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato en formato Excel; así como actividades ejecutadas asociadas al control de cambios.
 - Órdenes de Servicio impresas y, en el formato que proporcione e indique el Instituto, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.
 - Informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
 - 1) Descripción breve del problema.
 - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta.
 - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
 - 4) Hipótesis
 - 5) Plan de acción
 - 6) Descripción de la solución y las actividades realizadas, especificando si el problema fue solucionado:
 - a) Con la actualización del producto
 - b) La liberación de un fix
 - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas o ajustes recomendados por el fabricante.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



**Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025**

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

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

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

21.2. Servicios Profesionales Bajo Demanda

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

Entregables del Componente:

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

22. Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte

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

23. Niveles de servicio



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones

Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025



Tiempo de Respuesta		
Nivel de Severidad	Tiempo de Atención	Nivel de servicio
1 - Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte TécnicoProporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte.La solución no deberá exceder de 5 días hábiles; en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
2 - Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico.Proporcionar estatus diariamente del caso de soporteLa solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
3 - Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico.Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte.La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
4 - Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none">Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte.Proporcionar estatus semanalmente del caso de soporte.La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso

24. Entregables

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

25. Condiciones de aceptación

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

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

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



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

26. Administrador del contrato

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

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

27. Soporte a fallas

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

28. Modalidad de la contratación:

28.1. Tipo de contrato.

Conforme al Artículo 68 de la LAASSP, se celebrará un contrato abierto para el Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025, conforme al presupuesto autorizado.

Las cantidades señaladas en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones son únicamente referenciales.

28.2. Tipo de abastecimiento.

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

29. Confidencialidad

El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad a **los 10 días hábiles siguiente de la notificación del fallo**, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales"**, para el ejercicio 2025.

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

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



CMCRT - CTMMS - DMST
Portafolio de Proyectos TIC
Términos y Condiciones



Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales
para el ejercicio 2025

en las herramientas BMC Helix Service Management y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.

30. Propiedad intelectual

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

31. Propuesta económica

El proveedor deberá integrar su propuesta económica con base al formato de cotización que acompaña al presente documento.

32. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Juan Ramón García Padilla	Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos		28/04/2025

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Mtro. Sergio Campoamor Roldán	Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios		28/04/2025

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Mtro. Sergio Campoamor Roldán	Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios		29/04/2025

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



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

Contrato Número
050GYR019N05325-001-00

ANEXO 3 (TRES)

**“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE “EL PROVEEDOR”, ACTA DE FALLO,
ACTA DE RECTIFICACIÓN AL FALLO Y OFICIO NÚMERO 09 53 84 61
1CFJ/2025/5039”**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



Quitze Soluciones



PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025.

Anexo 1 y Anexo 2.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, a 23 de mayo del año 2025.

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Tabla de contenido

Anexo 1: Anexo Técnico 9

a) Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados. 9

I. Características y especificaciones. 9

 i. Objetivo 9

 ii. Alcance 9

 iii. Requerimientos Técnicos 10

 1. Funcionales 11

 2. No funcionales 31

 iv. Especificaciones Técnicas 31

 v. Perfil de Quitze 31

 vi. Condiciones técnicas de aceptación de entregables 32

 vii. Cronograma de actividades 32

 viii. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse 32

 ix. Entrega, activación, configuración e instalación del servicio 32

 x. Aceptación del servicio 32

 xi. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica 32

 xii. Restricciones e interfaces con otros elementos 33

b) Pruebas requeridas, método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas. 33

c) Modificaciones de la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el compendio nacional de insumos para la salud. 33

d) Modificaciones de la especificación técnica de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior 33

e) Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos. 33

f) Transferencia de conocimientos 33

Anexo 2- Términos y Condiciones 34

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- 1. Objetivo del Documento 34
- 2. Vigencia del contrato 34
- 3. Vigencia del servicio 34
- 4. Plazo / Programa de Entregas 34
- 5. Criterios de Evaluación de proposiciones 35
- 6. Abastecimiento simultáneo 43
- 7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar 43
- 8. Folletos, catálogos, fotografías y manuales 44
- 9. Visitas a instalaciones 44
- 10. Penas Convencionales aplicables 44
- 11. Deducciones 48
- 12. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos en la calidad de los servicios 53
- 13. Garantías 54
- 13.1. Devolución de Garantías 56
- 13.2. Ejecución de la garantía 57
- 14. Forma de Pago 57
- 15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados 57
- 16. Otorgamiento de Anticipo 57
- 17. Aviso de privacidad 58
- 18. Seguro de Responsabilidad Civil 58
- 19. Dictámenes de protección civil 58
- 20. Objetivo del Proyecto 58
- 21. Servicios Requeridos 58
- 21.1. Soporte Técnico 59
- 21.2. Servicios Profesionales Bajo Demanda 62
- 22. Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte 62
- 23. Niveles de servicio 63
- 24. Entregables 64
- 25. Condiciones de aceptación 64

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- 26. Administrador del contrato 64
- 27. Soporte a fallas 64
- 28. Modalidad de la contratación: 65
- 28.1. Tipo de contrato..... 65
- 28.2. Tipo de abastecimiento..... 65
- 29. Confidencialidad..... 65
- 30. Propiedad intelectual 66
- 31. Propuesta económica 66

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

PROPUESTA TÉCNICA

Objetivo

Este documento detalla los requerimientos y especificaciones tanto técnicas y de calidad, que Quitze otorgará en el Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025.

Contamos con 25 años de experiencia ejecutando servicios de consultoría, soporte de soluciones, entrenamiento y desarrollo e implementación de soluciones. Somos un equipo de profesionales altamente capacitados, comprometidos y fuertemente orientados a resultados para proveer el servicio de soporte técnico y servicios profesionales para el Instituto Mexicano del Seguro Social (Instituto).

Estamos comprometidos a brindar el Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025, permitiéndole a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto Mexicano del Seguro Social (Instituto), así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

Medios de atención



soporteimss@quitze.com



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



55 2146 9579



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Alcance del servicio

Los componentes que Quitze otorgará un día posterior al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2025 son:

- ✓ Servicio de soporte técnico (mantenimiento) – atención proactiva y reactiva
- ✓ Servicios profesionales bajo demanda

Ambos componentes consideran lo establecido en las respuestas del acta de Junta de Aclaraciones y se realizarán sobre la base instalada de los productos BMC enlistados a continuación:

Producto	Cantidad	Nombre Actual del Producto	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem Suite	<p>Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk - gestión de incidentes y problemas • Change management - gestión de cambios y liberaciones • Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones • Service level management - gestión de niveles de servicio • Knowledge management - gestión de conocimiento • Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	15	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Asset Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Asset Management User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Producto	Cantidad	Nombre Actual del Producto	Descripción
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	BMC Helix IT Service Management OnPrem -Service Level Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	58	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - User License Add-on	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Self-Service User License Add-on 50-pk	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	411	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Desk Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	60	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Desk User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Producto	Cantidad	Nombre Actual del Producto	Descripción
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	15	BMC Helix IT Service Management OnPrem -Service Management Specialist	Otorga la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Permite, además una licencia de uso para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada.
MyIT Digital Workplace	35	BMC Helix Digital Workplace Basic - Active User (100)	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

De igual manera, Quitze incluye el derecho de uso para actualizaciones de los productos listados arriba.

Horario de Servicio

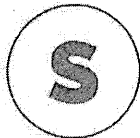
Soporte Técnico

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

Servicios Profesionales

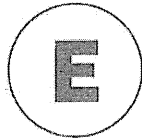
Lunes a viernes de 9:00 horas a 20:00 horas

Valores Quitze



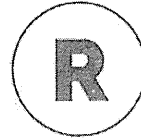
Solución

Hacer nuestro el reto y resolverlo.



Equipo

Sumar al trabajo colaborativo.



Responsable

Asumir la responsabilidad de nuestras acciones, y cuidar el entorno que nos rodea.

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Anexo 1: Anexo Técnico

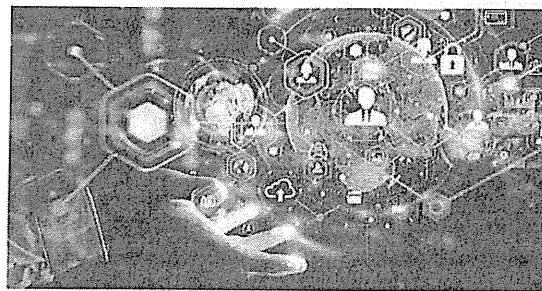
a) Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados.

I. Características y especificaciones.

Ofrecer la descripción detallada de los requerimientos y especificaciones, tanto técnicas como de calidad para la prestación del servicio de TIC, para el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025".

i. Objetivo

Suministrar el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025", que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto. Así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ii. Alcance

Quitze proporcionará el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada y garantizará su uso considerando el licenciamiento a perpetuidad que tiene el Instituto de los productos BMC con que actualmente cuenta y opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de los productos de la base instalada BMC Helix Service Management sin comprometer su funcionalidad e incluyendo las personalizaciones o adaptaciones

PROPUESTA TÉCNICA

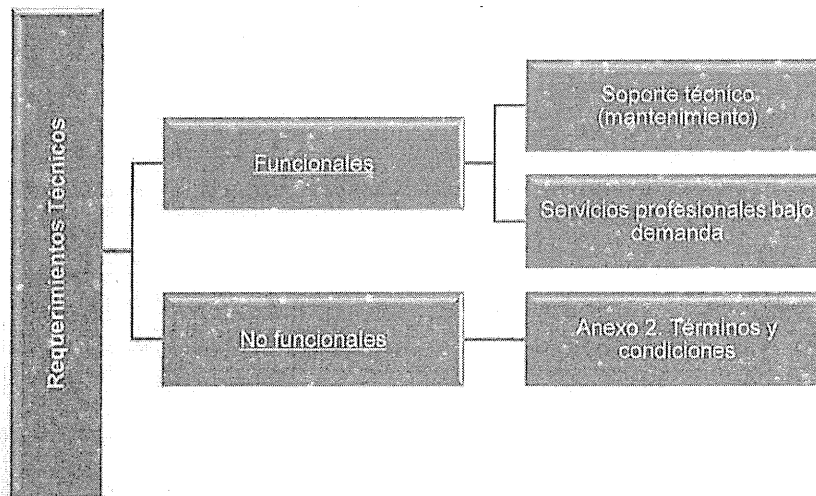
Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

realizadas a la medida, sean compatibles con la última versión disponible por el fabricante, así como, la mejora, ampliación, actualización, solución de la evolución del fin de ciclo de vida en su caso de los productos de la base instalada en el Instituto, ofreciendo alternativas para la actualización tecnológica de nuevas versiones y/o productos, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

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

iii. Requerimientos Técnicos

Quitze proporcionará el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera y cuenta la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones en ambientes On-Premise y/o de red interna (nube privada), para todos los productos de la base instalada de la herramienta BMC Helix Service Management, con objeto de atender las necesidades del Instituto, así como, contar con los servicios profesionales durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:



PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

1. Funcionales

- i. Arquitectura funcional basada en la plataforma de contenedores Red Hat Openshift versión 4.11 o superior del Instituto y Kubernetes versión 1.24 – 1.29 en el Centro de Datos IPICYT, manteniendo la alta disponibilidad en la operación de los diferentes herramientas o componentes de la solución BMC Helix IT Service Management OnPrem durante la vigencia del contrato.
- ii. Integraciones funcionales de externos o terceros para la interacción de los diferentes softwares de help desk (mesa de ayuda) mediante WebServices con archivos wsdl y xml.
- iii. Funcionalidad de las configuraciones propias (personalizaciones o adaptaciones realizadas a la medida) del Instituto de acuerdo con la operación actual de las mismas.
- iv. Las actualizaciones de la plataforma deberán ser planificadas para su ejecución y deberán ser probadas en el entorno QA antes de pasar a producción.

Soporte Técnico (mantenimiento)

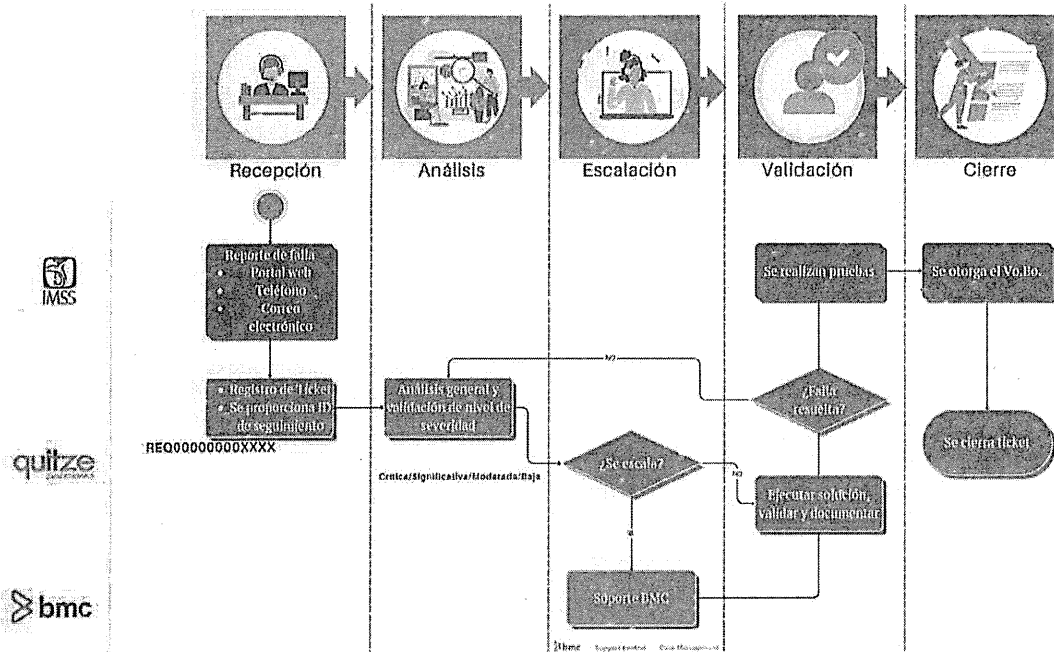
El Soporte Técnico (mantenimiento) basado en las mejores prácticas del fabricante permitirá apoyar los procesos de planeación estratégica, entrega e implementación de actualizaciones de versión en la medida en que sean liberadas por el fabricante BMC sin cargo o costo adicional para el Instituto, considerando que se cuenta con el derecho de uso a perpetuidad así como la integración con otras tecnologías, además permitirá prevenir, resolver fallas o problemas de los productos instalados con atención del fabricante BMC o proveedores autorizados por el fabricante BMC, y que se deberá otorgar a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes "Quality Assurance" (QA) Desarrollo y Pruebas y Producción en los centros de datos con que cuenta el Instituto.

Lo anterior, deberá ser registrado y detallado mediante un Caso de Soporte de acuerdo con el siguiente procedimiento:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



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



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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

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



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

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



soporteimss@quitze.com

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



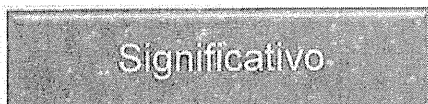
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

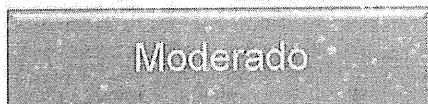
Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



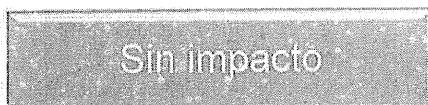
- Cuando la operación de la MST es interrumpida, impactando directamente a los usuarios finales ya sea porque la herramienta no se encuentra operando o por la detección de comportamientos desconocidos que pongan en riesgo la integridad de los datos o la indisponibilidad de algunos de los módulos de BMC Helix Service Management.
- En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el Instituto podrá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas incluyendo al Ingeniero Coordinador de Soporte, a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.



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



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



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

Consideraciones:

Quitze asignará en sitio al personal de soporte técnico al menos dos días a la semana, o conforme a las necesidades del Instituto, aun cuando la operación se lleve de manera normal.

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

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

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

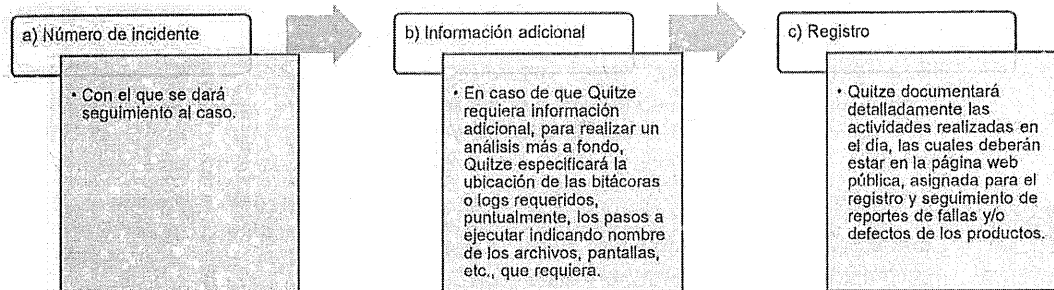
Tipo de Cambio	Descripción	Documentación solicitada
Estándar	<p>Son aquellos cambios, cuya naturaleza es repetitiva y se presentan de manera frecuente, por ello se debe contar con un Procedimiento de cambio cuyos protocolos estén previamente definidos y autorizados.</p> <p>Estos protocolos de cambio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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



Quitze proporcionará el Soporte Técnico para productos BMC durante la vigencia del servicio, de acuerdo con la criticidad, tiempos de atención y resolución de problemas considerando los niveles de servicio, establecidos en el numeral 22 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.

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

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

deberá estar en contacto con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán para casos Severidad 1 críticos, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año; lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

- El Ingeniero Coordinador de Soporte estará asignado en sitio para casos de severidad crítica, en conjunto con el equipo de Soporte Técnico para coordinar las acciones necesarias hasta solventar la falla o problema reportado, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán.
- El personal designado por Quitze cumple con los siguientes requisitos:
 - Personal de Soporte Técnico: Carrera Técnica, Licenciatura o Ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado de asistencia a curso en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en la herramienta BMC Helix Service Management.
 - Ingeniero Coordinador de Soporte: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en la herramienta BMC Helix Service Management.
- Quitze asignará Personal Técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, deberá mantener comunicación con el Ingeniero Coordinador de Soporte, en sitio para casos de severidad crítica y/o alta, indicando el plazo para su escalación hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad moderada o sin impacto, previo acuerdo con el Administrador del Contrato.
- A efecto de lo anterior, Quitze incluirá en su propuesta técnico-económica, la matriz de escalamiento, así como incluir personal técnico del fabricante, conforme a lo descrito en los numerales 22 y 23 del documento Términos y Condiciones correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas y/o defectos.
- La severidad de los eventos reportados será asignada por el personal del Instituto, con base en la definición de severidad indicada en el presente apartado, una vez que Quitze realice un análisis de la problemática reportada, Quitze podrá proponer modificar la

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- criticidad, lo anterior de mutuo acuerdo con el Instituto, este análisis no debe llevar más del tiempo de atención establecido en el documento de Términos y Condiciones.
- La matriz de escalamiento cuenta con el personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas; el personal del primer nivel, cuando el Administrador del Contrato lo solicite, deberá estar en sitio, para casos de severidad crítica hasta solventar la falla o problema; el personal asignado de segundo, tercer y cuarto nivel deberá estar en contacto con personal en sitio para cualquier escalamiento, hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto; previo acuerdo con el personal designado por el Administrador del Contrato.
- Quitze establece la siguiente matriz que detalla los niveles de escalamiento para la atención y solución de casos de soporte del Instituto, para el procedimiento de Licitación Pública Nacional No. LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025 identificando nombres de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico:

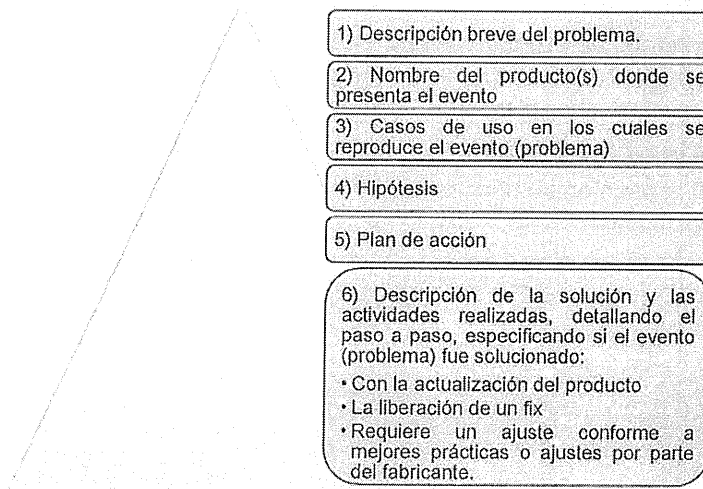
Matriz de Escalación			
Nivel de Atención	Nombre	Puesto / Rol	Contacto
Nivel 1			
Nivel 2			
Nivel 3			
Nivel 4			

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE TALES COMO: NOMBRE DE PERSONA FÍSICA . DISTINTA AL REPRESENTANTE LEGAL, PUESTO ROL, CORREO ELECTRÓNICO , TELEFONO, CELULAR, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

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



Quitze proporcionará el registro de la bitácora de trabajo con las acciones realizadas para solventar el caso en formato de hoja de cálculo.

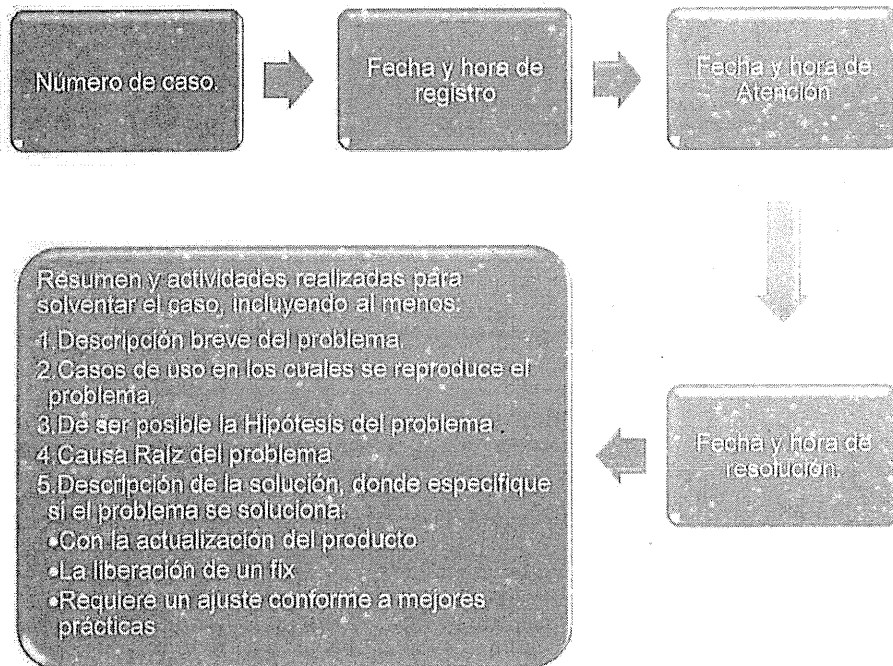
- Quitze proporcionará al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte, el cual deberá entregar dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para validar en la infraestructura y la correcta implementación bajo mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.
- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC, ésta deberá ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y Quitze deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerequisites, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado para

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

cada uno de los ambientes antes citados. Cualquier actualización deberá ser implementada en ambiente de QA y posteriormente en Producción, una vez que se haya aprobado por el Administrador del Contrato o personal designado. Estas actividades (Updates e instalación de parches) deberán ser realizadas por personal experto de Quitze y supervisadas por el Ingeniero Coordinador de soporte y personal designado por el Instituto.

- Quitze cumplirá con los tiempos de atención y solución, establecidos en los numerales 22 y 23 del documento Términos y Condiciones correspondiente.
- En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por problemas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, así como casos de soporte, entre otros, se deberá registrar un control de cambios.
- Quitze documentará la solicitud de cambio, para que pueda ser sometido a autorización.
- Quitze documentará el caso en su herramienta el registro y seguimiento de los casos de soporte, para que el Instituto pueda consultar o generar cuando le sea necesario y conveniente un reporte de los casos de soporte, este reporte, debe ser configurable y se deberá poder exportar a un archivo en Excel y/o en formato pdf, el cual mostrará al menos la siguiente información:




PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo de soporte de Quitze con el perfil necesario y experiencia en los productos objeto de esta contratación, el Ingeniero Coordinador de Soporte validará con apoyo del equipo que el Administrador del contrato asigne la infraestructura y la correcta implementación bajo las mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.
- El servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas y cada una de las actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, BMC Helix Service Management enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (Updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, estos parches y/o actualizaciones se instalarán, a través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, Quitze mantendrá actualizada la herramienta con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) serán proporcionados por Quitze durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto. Estas actividades deberán ser coordinadas en conjunto con quien designe la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico con participación del personal responsable del Centro de Datos institucional.

Quitze proporcionará además lo siguiente:

- Carta en papel membretado del fabricante y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del contrato, en la que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgarán a todos los productos solicitados y relacionados en la siguiente tabla, durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados los ambientes (QA y Producción), ésta, deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
 - La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional.
 - La carta deberá indicar que ampara la renovación de los derechos al servicio de actualización y soporte de los productos incluidos en la siguiente tabla, de acuerdo con lo solicitado en el Anexo Técnico; misma que debe incluir al menos la siguiente información:

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Referencia al número de contrato
- Nombre de cada licencia asociada al contrato
- Vigencia del soporte
- Página web pública para descarga de productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- Procedimiento para el acceso a los servicios de actualización y soporte para los productos descritos en la siguiente tabla; mismo que debe incluir al menos la siguiente información:
 - Referencia al número de contrato.
 - Nombre de licencia asociada al contrato
 - Usuario y contraseña para descargar las actualizaciones requeridas
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 7 x 24 x 365.

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

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados, de los cuales el Instituto cuenta con licenciamiento a perpetuidad de la herramienta BMC Helix Service Management y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. La cantidad referida en la siguiente tabla es la base mínima requerida, pudiendo ser incrementada conforme la disponibilidad del presupuesto y las necesidades del Instituto.

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Productos a renovar	Cantidad	Nombre Actual del Producto	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem Suite	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Service Desk - gestión de incidentes y problemas • Change management - gestión de cambios y liberaciones • Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones • Service level management - gestión de niveles de servicio • Knowledge management - gestión de conocimiento • Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	15	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Asset Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Asset Management User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	2	BMC Helix IT Service Management OnPrem –Service Level Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	58	BMC Helix IT Service Management OnPrem – Change Management Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante:	QUITZE S.A. de C.V.

Productos a renovar	Cantidad	Nombre Actual del Producto	Descripción
BMC Change Management - User License Add-on	1	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Change Management User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Self-Service User License Add-on 50-pk	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	411	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Desk Floating User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	60	BMC Helix IT Service Management OnPrem - Service Desk User License Add-on	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	15	BMC Helix IT Service Management OnPrem -Service Management Specialist	Otorga la licencia de uso para un coordinador de servicio, administrador o usuario final para utilizar el módulo Service Request Manager en la consola de Remedy. Permite, además una licencia de uso, para la herramienta de desarrollo y workflow de BMC para la creación de una aplicación personalizada y especializada.
MyIT Digital Workplace	35	BMC Helix Digital Workplace Basic - Active User (100)	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

Servicios Profesionales bajo demanda

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



PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

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

Quitze asignará a un Arquitecto de BMC Helix Service Management certificado en los productos propios de la herramienta de BMC con los que cuenta el Instituto, un especialista en Bases de Datos (DBA) y un especialista en Sistema Operativo (SO) en sitio para realizar las validaciones de arquitectura, propuesta de solución, durante las pruebas que se realicen en los distintos ambientes de la herramienta (desarrollo, QA y/o Producción) para emitir las recomendaciones y su visto bueno sobre las soluciones, funcionalidades, personalizaciones o configuraciones nuevas; la asignación del Arquitecto de BMC Helix Service Management, DBA y especialista en SO debe ser solicitado de acuerdo al plan de trabajo y/o en el momento en que el Instituto lo demande. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

Quitze incluirá el Nombre, Currículum Vitae y presentará las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del Arquitecto de BMC Helix Service Management, DBA y especialista en SO asignados.

El personal designado por Quitze para este componente cumple con los siguientes requisitos mínimos:

- Personal para realizar Servicios Profesionales: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en el uso de productos BMC indicados en la tabla de Productos a renovar.
- Arquitecto: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en el uso de productos BMC indicados en la tabla de Productos a renovar.

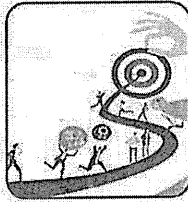
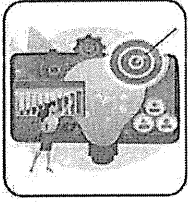
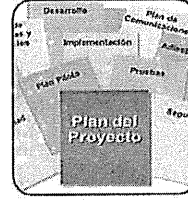
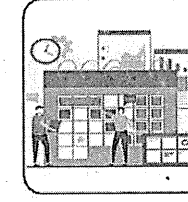
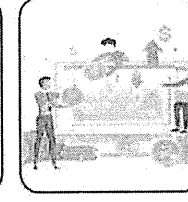
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Administrador del proyecto: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en el uso de productos BMC indicados en la tabla de Productos a renovar.

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

Objetivo: Se refiere a qué se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo con el entendimiento de los requerimientos

Alcance: Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto y las actividades que se incluyan como parte del mismo.

Entregables: Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos o normatividad vigente, planes de trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y Quitze).

Tiempo de desarrollo del proyecto: Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre el proveedor y personal designado para ello.

Total de unidades: Se refiere a la cantidad de USE requeridas para el proyecto, el cual es propuesto por Quitze y aprobado por el área responsable de la solicitud, personal del Administrador del Contrato, y se representan en unidades de soporte especializado (USE).

- Quitze presentará el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato en los primeros cinco días posteriores a la firma del SOW, con el cual se está basando para determinar el número de USEs que está proyectando; los métodos de estimación pueden ser: cosmic, juicio de experto a tres puntos, descomposición, entre otros. El método de estimación no se podrá cambiar durante la vigencia del contrato, Quitze realizará una presentación del método seleccionado para entendimiento del Administrador del contrato, mismo que deberá aprobar el método de estimación.

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Administrador del Contrato indicará la fecha en la cual se deberá realizar dicha presentación.

Quitze explicará cómo se aplica el método al menos para lo siguiente, se menciona de forma enunciativa mas no limitativa:

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

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

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

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

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

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

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

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

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Quitze asignará a un Administrador de Proyecto, el cual dará seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

- o Este Administrador de Proyectos deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos: Licenciatura o ingeniería en sistemas, informática o carrera afín (título y cédula profesional), certificado en alguna metodología en mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, cursos, diplomados o certificaciones en BMC indicados en la tabla de Productos a renovar.

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

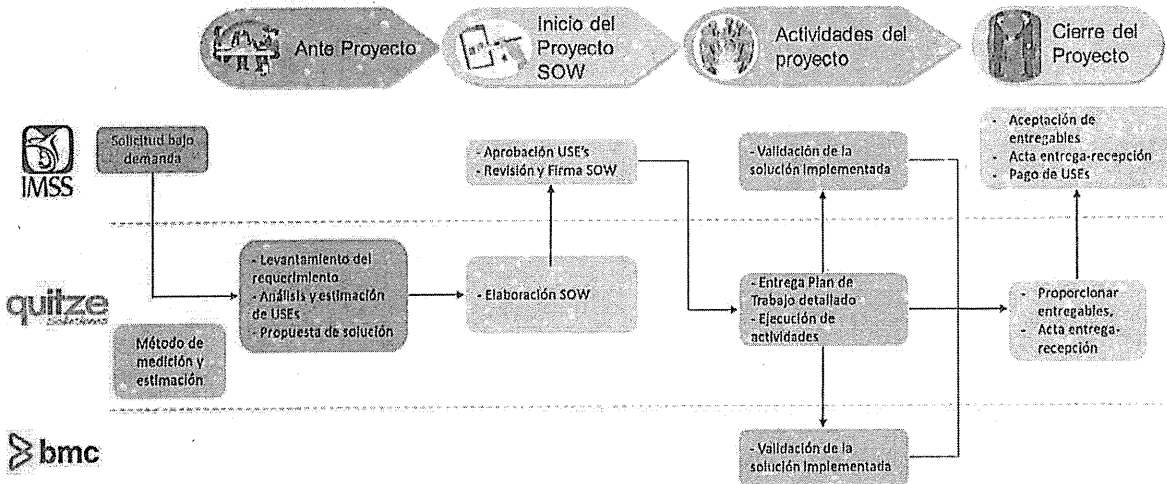
El presente proceso considera una cantidad mínima y máxima solo referencial de 3,000 USES y máxima de 6,600 USES conforme a las necesidades del Instituto, indicadas en el presente apartado y dado que se trata de un contrato abierto por monto mínimo y máximo del presupuesto asignado y autorizado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Proceso de atención para Servicios Profesionales.



Matriz de escalación para Servicios Profesionales

Matriz de Escalación – Servicios Profesionales			
Nivel de atención	Nombre	Puesto / Rol	Contacto
Nivel 1			
Nivel 2			
Nivel 3			
Nivel 4			

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE TALES COMO: NOMBRE DE PERSONA FÍSICA . DISTINTA AL REPRESENTANTE LEGAL, PUESTO ROL, CORREO ELECTRÓNICO , TELEFONO, CELULAR, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

2. No funcionales

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones.

iv. Especificaciones Técnicas

Se describen en el numeral iii Requerimientos Técnicos.

v. Perfil de Quitze

- Las instalaciones de Quitze están en México, Quitze es un socio (partner) de la empresa BMC Helix, y aparece en la URL <https://www.bmc.com/partners/partner-locator.html> al aplicar el filtro: REGION – Latin America y/o LOCATION – Mexico (sin acento).

The screenshot shows the BMC Partner Locator interface. At the top, there are navigation links for Solutions, Products, Partners, Support, and About BMC. The main content area displays filters for 'Latin America' and 'Mexico'. Below the filters, there is a search bar and a list of partners. The 'PARTNER' list includes Amdocs, Quitze SA de CV, and TDI S.A. Each partner entry includes a brief description of their services and a 'VIEW >' button. The URL at the bottom of the screenshot is <https://www.bmc.com/partners/partner-locator/quitze-sa-de-cv.html>.

- Quitze cuenta con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos. Por lo anterior, Quitze presentará el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

vi. Condiciones técnicas de aceptación de entregables

Se determinan en el apartado de Términos y Condiciones.

vii. Cronograma de actividades

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

Componente	2025						
	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Soporte Técnico	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)	Atención de fallas y/o defectos y actualizaciones a los productos (7x24)
Servicios Profesionales	Análisis, definición y diseño de soluciones	Análisis, definición y diseño de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Construcción, validación y despliegue de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones	Validación y monitoreo de soluciones

El cronograma de los servicios profesionales se realizará con base en las necesidades del Instituto, al ser un servicio bajo demanda.

viii. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Se determinan en el numeral 23 del Anexo 2. Términos y Condiciones dentro de este documento.

ix. Entrega, activación, configuración e instalación del servicio

Se describen en el numeral iii Requerimientos Técnicos.

x. Aceptación del servicio

Se determinan en los numerales 23 y 24 del documento de Términos y Condiciones.

xi. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica

No Aplica.

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

xii. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica.

b) Pruebas requeridas, método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas.

No se requieren pruebas para verificar el cumplimiento de las especificaciones solicitadas. Además, como las características técnicas del servicio están claramente definidas, no es necesario evaluarlas por separado, dado que la ausencia de cualquiera de estas características impactaría la calidad del servicio.

c) Modificaciones de la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el compendio nacional de insumos para la salud.

No aplica.

d) Modificaciones de la especificación técnica de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior.

No aplica.

e) Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos.

No aplican.

f) Transferencia de conocimientos.

No aplican.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Anexo 2- Términos y Condiciones**1. Objetivo del Documento**

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

2. Vigencia del contrato

La Vigencia del Contrato para el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025" será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

3. Vigencia del servicio

El soporte técnico para el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025" iniciará a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4. Plazo / Programa de Entregas

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

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 09:00 a las 20:00 horas (con excepción del soporte técnico).

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

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

5. Criterios de Evaluación de proposiciones

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

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

Quitze considerará los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
1	Capacidad de Quitze	24.0
2	Experiencia y especialidad de Quitze	18.0
3	Propuesta de Trabajo	9.0
4	Cumplimiento de Contratos	9.0
	TOTAL	60.0

• **Capacidad de Quitze (24.00 puntos máximos)**

Rubro 1	Puntos
Capacidad de Quitze	
Consiste en los recursos con que cuente Quitze para la prestación de los servicios materia de la presente convocatoria, tales como: recursos humanos técnicamente aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere Quitze para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante; así como cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.	
Capacidad de los Recursos Humanos	
Experiencia de los Recursos Humanos	
<ul style="list-style-type: none"> • Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa Quitze, en la que establezca que cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar actividades de Administración de Proyectos. ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar actividades de Coordinación de Soporte Técnico solicitadas. ○ Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; la cual tenga al menos un año de experiencia en realizar soporte técnico (mantenimiento en la 	3.0

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 1	Puntos
<p>herramienta institucional de la Mesa de Servicios Tecnológicos) a los servicios similares a contratar.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Al menos 2 (dos) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tengan al menos un año de experiencia en realizar los Servicios profesionales solicitados. o Al menos una persona que se encuentra dentro de su plantilla; las cuales tengan al menos un año de experiencia en ser Arquitecto de Soluciones <ul style="list-style-type: none"> • Quitze presentará el currículum vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del Administrador de Proyectos designado; las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones de PMP y experiencia requerida, así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. • Quitze presentará el currículum vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del Ingeniero Coordinador de Soporte designado; las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones de la herramienta y experiencia requerida, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. • Quitze presentará los currículums vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del personal designado para otorgar el Soporte Técnico y Servicios Profesionales; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. • Quitze presentará los currículums vitae (que incluya al menos domicilio y teléfonos de contacto, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera afín, datos de empleos anteriores y referencias de éstos) del personal designado para otorgar el perfil de Arquitecto de soluciones de la herramienta BMC Helix Service Management; los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como comprobante de estudios (cédula profesional), constancias laborales y copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.50 puntos por cada una de las personas que cumplan con los años de experiencia solicitados, por lo que, en caso de presentar la documentación comprobatoria para las 6 personas solicitadas, se dará la mayor puntuación, la cual corresponde a 3.0.</p>	

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 1	Puntos
<p>En caso de que Quitze compruebe menos tiempo de experiencia a la solicitada, solo se otorgarán 0.25 puntos por cada una de las personas (cantidad de años de experiencia); es decir, que comprueben menos de un año de experiencia.</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p> <p>De esta manera, la puntuación a otorgar en este rubro quedará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0.50 puntos por cada persona que compruebe el tiempo de experiencia requerido (1 año o más) • 0.25 puntos por cada persona que no compruebe el tiempo de experiencia requerido (menos de un año) • 0 puntos por cada persona de la cual no se presente documentación comprobatoria 	
Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales	
<p>Quitze comprobará que el personal solicitado, cuenta con cédula profesional en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones.</p> <p>Nota: Por cada persona de las designadas en los puntos anteriores que acredite que cuenta con cédula profesional de al menos nivel licenciatura, se le otorgarán 1.00 puntos a excepción del Administrador de Proyectos que se le otorgarán 2.0 puntos, llegando a un máximo de 7.00 puntos; en caso de no acreditar el presente requisito para ninguna de las personas, se otorgarán 0 puntos.</p>	7.0
Dominio de la herramienta	
<p>Quitze presentará una manifestación escrita, firmada por su representante legal, en la que indique que el personal que proporcionará el Soporte Técnico cuenta con certificado vigente en ITIL, al menos en el nivel Básico. Quitze presentará copia simple de dicha certificación.</p> <p>Nota: Se dará una puntuación de 2.0 puntos por la acreditación del personal designado para otorgar el Soporte Técnico. Quien no presente la documentación solicitada obtendrá 0 puntos. El personal deberá ser el mismo que los presentados en el presente rubro.</p>	2.0
Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento	
<u>Capacidad de Equipamiento</u>	
<ul style="list-style-type: none"> • Escrito donde el representante legal de Quitze manifiesta la cantidad de equipos y tecnología que tienen para atender en cuestión de soporte y de servicios especializados en productos BMC descritos en el Anexo Técnico y los presentes Términos y Condiciones. 	9.6

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 1	Puntos
<ul style="list-style-type: none"> Factura, contrato de arrendamiento y/o documento que acredite la propiedad o el uso o goce temporal de bienes independientemente de la forma jurídica con la que se le denomine, de la cantidad de equipos y tecnología que tienen para atender el soporte técnico y de los servicios especializados en productos BMC descritos en el Anexo Técnico y los presentes Términos y Condiciones Documento con evidencias fotográficas del equipamiento con que cuenta Quitze. <p>Nota: Se otorgarán los 9.6 a quien entregue el documento solicitado en este rubro.</p> <p>Se dará una puntuación de 6.4 puntos a quien entregue dos de los documentos requeridos y se dará 3.2 puntos a quien entregue solo uno o alguno de los documentos descritos en este rubro</p> <p>En caso de no presentar documentación alguna, se otorgarán 0 puntos.</p>	
<p><u>Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</u></p> <p>Se otorgará puntaje a Quitze al contar con trabajadores con discapacidad en una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a un año.</p> <p>La comprobación de que Quitze cuenta con trabajadores con discapacidad se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p> <p>Nota: Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 0.48 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener el mayor número de trabajadores discapacitados en los términos señalados en el presente rubro.</p>	0.48
<p><u>Cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social, incluyendo aquellos cuyo objeto sea la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables y las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria, que cuenten con documento de constitución y registro emitido conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, así como a las Mipymes</u></p> <p>Se otorgará puntaje a las empresas que, bajo protesta de decir verdad, manifiesten que en su cadena de valor se incluyen Mipymes, cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social.</p> <p>Se otorgará puntaje a las empresas que, bajo protesta de decir verdad, manifiesten que incluyan en su objeto la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables, así como las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria que cuenten con documento de constitución y registro emitido conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.</p>	0.48

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 1	Puntos
<p>Nota: Si el licitante presenta un escrito bajo protesta de decir verdad, manifestando que en su cadena de valor se incluyen Mipymes, cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social, se le otorgarán 0.24 de puntos.</p> <p>Si el licitante presenta un escrito bajo protesta de decir verdad, que incluyan en su objeto la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables, así como las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria que cuenten con documento de constitución y registro emitido conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, se le otorgarán 0.24 de puntos.</p> <p>Nota: Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 0.48 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener ambos escritos citados en los párrafos precedentes.</p> <p>Si el licitante o los licitantes no presentan el o los escritos bajo protesta de decir verdad, se le otorgarán 0 puntos.</p>	
<p><u>Certificación de políticas y prácticas de igualdad de género.</u></p> <p>Se otorgarán 0.48 puntos a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.</p> <p>En su caso, el licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género.</p>	0.48
<p><u>Política de integridad empresarial.</u></p> <p>Se otorgarán 0.48 puntos a las empresas que acrediten contar con una política de integridad empresarial, la cual deberá ajustarse a los lineamientos de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.</p> <p>De no encontrarse la Licitante en el presente caso, no será necesario entregar documento alguno.</p> <p>Nota. Tratándose de empresas licitantes en caso de que se encuentren constituidas por socios o asociados de personas morales inhabilitadas, se harán acreedoras a una disminución en sus puntos y porcentajes en los términos que se establezcan en los lineamientos a que se refiere el primer párrafo del inciso d) del Artículo 18 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.</p>	0.48
<p><u>Certificados en materia de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.</u></p>	0.48

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 1	Puntos
Se otorgarán puntos a las empresas que acrediten que cuentan con alguno de los certificados a que hace referencia el Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Autorregulación y Auditorías Ambientales.	

Total de Puntos Posibles por este rubro:

24

• **Experiencia y especialidad de Quitze (18.00 puntos máximos)**

Rubro 2	Puntos
Experiencia y especialidad del Licitante	
Quitze deberá entregar copia simple de mínimo 1 (uno) o hasta 2 contratos como máximo, donde sustente la experiencia que tiene para el desarrollo y soporte de la herramienta de BMC Helix Service Management	
Si Quitze demuestra su experiencia que tiene para el desarrollo y soporte de la herramienta de BMC Helix Service Management presentando 1 (uno) contrato o hasta 2 contratos con al menos un año prestando servicios similares, este contrato o contratos y/o instrumentos jurídicos deberán ser de la misma naturaleza de la prestación del servicio ya sea en monto o en cantidad de servicios, se le otorgarán 9 puntos; si no demuestra el giro de proveeduría en servicios similares obtendrá 0 puntos.	9.0
Quitze deberá entregar copia simple legible de por lo menos 1 (uno) o hasta 2 contratos como máximo del contrato o contratos en donde compruebe que ha proporcionado servicios similares.	
Nota: Si Quitze demuestra su especialidad entregando dos contratos correspondientes de al menos un (1) año proporcionando servicios similares, se le otorgarán 9 puntos; si entrega un contrato de menos de un (1) año proporcionando servicios similares, se le otorgarán 4.5 puntos. Si no presenta información alguna, obtendrá 0 puntos.	
Sólo se considerarán la o las cartas de satisfacción, o actas de entrega del servicio firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, del o los contratos celebrados con dependencias gubernamentales o empresas privadas donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y/o la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos concluidos respecto de los cuales, consideren un servicio (similar) al que se licitará teniendo como definición de "servicio similar" que los contratos concluidos, con las características, cantidades mínimas y servicios profesionales definidos en los componentes requeridos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones	9.0

Total de Puntos Posibles por este rubro:

18

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

• Propuesta de Trabajo (9.00 puntos máximos)

Rubro 3	Puntos
Propuesta de Trabajo	
<p>a) Metodología</p> <p>Quitze se obliga a proporcionar al Instituto una metodología donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control, seguimiento de los casos de soporte, considerando la manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las fallas o problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año). <ol style="list-style-type: none"> Las fallas o problemas detectados se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos En caso de contingencia se podrá utilizar alguno de los siguientes medios: Correo Electrónico El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> Tipo de falla Ambiente y Módulo en él que se presentó la falla Descripción de la falla Evidencia que el Instituto considere necesaria. Severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja) <p>El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. Vía Web: Quitze deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor. Vía Correo electrónico: Quitze deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de 	4.0

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 3	Puntos
<p>los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>4. Vía Web: a través de la URL asignada por Quitze, el Instituto realizará la descarga de actualizaciones (updates) y parches de los productos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>Nota: Si Quitze entrega la metodología se le otorgarán 3 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 1.5 puntos. Quien no presente la información solicitada obtendrá 0 puntos.</p>	
<p>b) Plan de Trabajo</p> <p>Quitze se obliga a proporcionar al Instituto un Plan de Trabajo en el cual proponga el uso de los recursos de que dispone para prestar el servicio, cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo, el o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en el presente procedimiento.</p> <p>Nota: Si Quitze entrega el plan de trabajo se le otorgarán 3 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada obtendrá 1.5 puntos. Quien no presente la información solicitada tendrá 0 puntos.</p>	3.0
<p>c) Organización/Organigrama</p> <p>Quitze deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de casos de soporte, indicando nombres, cargos y roles de los responsables para cada nivel, teléfonos de oficina, correo electrónico y teléfono móvil.</p> <p>Nota: si Quitze entrega el organigrama se le otorgarán 3.0 puntos; al licitante que presente incompleta la información solicitada (omita nombres, cargos de responsables y/o datos de contacto), obtendrá 1.5 puntos. Quien no presente el organigrama solicitado tendrá 0 puntos.</p>	3.0
Total de Puntos Posibles por este rubro:	9.0

• **Cumplimiento de Contratos**

Rubro 4	Puntos
Cumplimiento de contratos	
Quitze deberá presentar como mínimo una (1) y hasta 2 (dos) cartas de satisfacción o actas de entrega del servicio firmadas por el administrador del contrato o representante	9.0

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 4	Puntos
<p>legal de la empresa, del o los contratos celebrados con dependencias gubernamentales o empresas privadas presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y/o la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos.</p> <p>Nota: Si Quitze entrega al menos dos cartas de satisfacción o la liberación de las pólizas de cumplimiento se le otorgarán 09 puntos; al licitante que entregue una carta de satisfacción o acta de entrega del servicio y la liberación de la póliza de cumplimiento del contrato celebrado con dependencias gubernamentales o empresas privadas se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente ninguna información tendrá 0 puntos.</p> <p>Sólo se considerarán la o las cartas de satisfacción, o actas de entrega del servicio firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, del o los contratos celebrados con dependencias gubernamentales o empresas privadas donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y/o la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos concluidos respecto de los cuales, consideren un servicio (similar) al que se licitará teniendo como definición de "servicio similar" que los contratos concluidos, con las características, cantidades mínimas y servicios profesionales definidos en los componentes requeridos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.</p>	
Total de Puntos Posibles por este rubro:	9.0

La propuesta técnica contempla los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el "Anexo Técnico" y los "Términos y Condiciones."

6. Abastecimiento simultáneo

Será una sola fuente de abasto.

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

- Las instalaciones de Quitze se encuentran en México y es socio (partner) de la empresa BMC Helix, por lo que aparecerá en la pantalla que se muestra al aplicar el filtro: REGION – Latin America y/o LOCATION – Mexico (sin acento) desde la siguiente URL <https://www.bmc.com/partners/partner-locator.html>.
- Quitze cuenta con el aval por parte del fabricante de los productos BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales,

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.

- Por lo anterior, Quitze deberá adjuntar en su propuesta, el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- Quitze cuenta con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para lo cual deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los Términos y Condiciones correspondientes.

8. Folletos, catálogos, fotografías y manuales

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

9. Visitas a instalaciones

No se requieren visitas a instalaciones institucionales ni a las instalaciones de los licitantes.

10. Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo con lo previsto en el artículo 75 y 76 bis de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

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

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

Dónde:

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

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

Pca = Pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso

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

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

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

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

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

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2025. 	Dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio	Por cada día natural de atraso en la entrega	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<ul style="list-style-type: none"> • Carta en papel membretado del fabricante "BMC Helix" con firma autógrafa y digital por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta. • Carta en la que indique nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un 			

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>número telefónico para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. • Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se indique la Matriz de Escalamiento del personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, conforme lo indicado en el numeral 19. • Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con 			

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores y defectos de los productos; conforme lo indicado en el numeral 11.</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte. 			
Servicios profesionales	Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables definidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)	Conforme la fecha final de entrega establecida en el Plan de Trabajo detallado	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en Plan de Trabajo detallado	1.0% sobre el total de la facturación los Servicios profesionales establecidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW)

11. Deducciones

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



Quitze Soluciones



PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Las deducciones, se aplicarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 76 de la LAASSP y 97 de su Reglamento. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados.

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

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

Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención y resolución de fallas y defectos) relacionado con el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025", como se muestra a continuación:

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<p>sitio hasta que se solvente el caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 1hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus diariamente (2 veces al día) del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso 	Por cada 2 horas o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0% Sobre el monto total de la factura Soporte Técnico correspondiente
	Incidencias para ambientes de QA, y producción con severidad: 3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus diariamente (1 vez al día) del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvente el caso 	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 4 – Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención. Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso 	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente
	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o .xlsx), así como las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (impreso y en el formato que solicite el Instituto).	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	N/A	ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico correspondiente

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
Servicios profesionales	Plan de trabajo detallado	5 días hábiles posteriores a la firma del SOW.	NA	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Entregables del Componente indicados en el numeral 11	Fecha final de entrega establecida en el "Plan de Trabajo"	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega de los Entregables del Componente	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Incidencias en el ambiente de producción derivadas de configuraciones deficientes	72 horas naturales para resolver la incidencia reportada una vez que se determine que el origen de la incidencia fue la configuración realizada como parte del servicio profesional	N/A	Por cada hora natural de atraso en la atención de la incidencia	1.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para servicios profesionales"
	Servicio profesional deficiente	Al vencer el tiempo definido para la validación del servicio profesional establecido en el "Plan de Trabajo"	N/A	Por cada día hábil de atraso en la corrección de los entregables con defecto o deficientes	2.0% sobre el total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo"

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
					para servicios profesionales"

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

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

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

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

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

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

Para acreditar lo anterior, Quitze deberá presentar Carta en papel membretado del fabricante "BMC Helix" con firma autógrafa y digital por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta.

13. Garantías

Quitze se obliga a constituir una garantía divisible y en su caso se hará efectiva en proporción al incumplimiento de la obligación principal, en la forma y términos previstos por los artículos 69 fracción II, y 70, fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento, inciso j del numeral 4.24.4 y 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

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

La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 69 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

"La garantía de cumplimiento del Contrato deberá presentarse en el plazo o fecha previstos en la convocatoria de Contratación; en su defecto, a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del Contrato, salvo que la entrega de los

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo y, la correspondiente al anticipo se presentará previamente a la entrega de éste, a más tardar en la fecha establecida en el Contrato."

La vigencia de la Garantía iniciará a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2025 y Quitze demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

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

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

- I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:
 - a. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
 - b. Que, para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
 - c. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
 - d. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Seguros y Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 282 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 283 de dicha Ley;
- II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo del proveedor y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva,
- IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad a la normatividad aplicable a Favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

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

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

13.1. Devolución de Garantías

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

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

13.2. Ejecución de la garantía

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

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

14. Forma de Pago

El pago para el Soporte Técnico se realizará en una exhibición al mes siguiente al día de fallo. El pago correspondiente a los Servicios Profesionales, se realizarán posterior a que el proveedor acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en el presente documento y Anexo Técnico. El pago por ambos componentes queda condicionado al cumplimiento de lo indicado en los numerales de Penas Convencionales aplicables y Deducciones.

El pago para los Servicios Profesionales se realizará en pagos progresivos conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada "Orden de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work).

15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados

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

16. Otorgamiento de Anticipo

No Aplica

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

17. Aviso de privacidad

Puede ser consultado en la página electrónica a la que se accede a través de la siguiente dirección: <http://www.imss.gob.mx/politica-privacidad>.

18. Seguro de Responsabilidad Civil

No Aplica

19. Dictámenes de protección civil

No Aplica

20. Objetivo del Proyecto

Contar con el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025" que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

21. Servicios Requeridos

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

21.1. Soporte Técnico

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

Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2025, dicha carta deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 2) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**

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

- 3) Carta en la que indique el nombre de la **solución tecnológica** y la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles** posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 4) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- 5) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**

- 6) Quitze deberá informar al Instituto, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal del Proveedor adjudicado, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares, e incluir dentro del tercer nivel y cuarto nivel personal técnico del fabricante, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo.

- 7) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, en caso de requerirse derivado de eventos críticos donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 anteriores. La carta deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.

- 8) Quitze entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto dentro de los 3 primeros días hábiles posteriores al mes anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, conteniendo al menos lo siguiente:
 - Número de incidencia o ID de caso.
 - Resumen.
 - Criticidad/Prioridad.
 - Fecha de la incidencia.
 - Hora de registro de incidencia.
 - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

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

Este servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. Estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

contrato. Así mismo, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

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

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

21.2. Servicios Profesionales Bajo Demanda

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

Entregables del Componente:

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

22. Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

23. Niveles de servicio

Tiempo de Respuesta		
Nivel de Severidad	Tiempo de Atención	Nivel de servicio
1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 5 días hábiles; en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvete el caso.
2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico. Proporcionar estatus diariamente del caso de soporte La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvete el caso.
3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico. Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvete el caso.
4 – Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte. Proporcionar estatus semanalmente del caso de soporte. La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvete el caso

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante:	QUITZE S.A. de C.V.

24. Entregables

Quitze deberá integrar en su propuesta una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal, dirigido al Administrador del Contrato, donde se comprometa a cumplir durante la vigencia del Contrato con los entregables de los componentes enlistados del soporte técnico y de los servicios profesionales referidos en el Anexo Técnico y en el presente documento. Quitze cumplirá con los formatos provistos por el Instituto.

25. Condiciones de aceptación

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

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

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

26. Administrador del contrato

Los servicios a cargo de Quitze estarán bajo la administración del Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.

Los servicios a cargo de Quitze estarán bajo vigilancia de los Responsables Técnicos, en este caso, de los Titulares de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios y de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

27. Soporte a fallas

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

28. Modalidad de la contratación:

28.1. Tipo de contrato.

Conforme al Artículo 68 de la LAASSP, se celebrará un contrato abierto para el Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025, conforme al presupuesto autorizado.

Las cantidades señaladas en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones son únicamente referenciales.

28.2. Tipo de abastecimiento.

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

29. Confidencialidad

Quitze deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad a los **10 días hábiles siguiente de la notificación del fallo**, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el **"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"**.

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

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

PROPUESTA TÉCNICA

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

30. Propiedad intelectual

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

31. Propuesta económica

Quitze deberá integrar su propuesta económica con base al formato de cotización que acompaña al presente documento.

Atentamente:



Luis Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

PROPUESTA DE TRABAJO

"Metodología para la prestación del Servicio"

Ciudad de México, a 23 de mayo del 2025.

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

Contenido

PROPUESTA DE TRABAJO	90
"Metodología para la prestación del Servicio"	90
1. Objetivo.....	91
2. Alcance.....	91
3. Organigrama.....	91
4. Medios de atención	92
5. Horario de atención del soporte técnico.....	92
6. Proceso de Soporte.....	93
7. Roles y Responsabilidades.....	94
8. Criterios de Severidad.....	95
9. Niveles de Escalación.....	96
10. Resumen.....	96
Plan de Trabajo	98
PROPUESTA DE TRABAJO	98
1. Objetivo.....	98
2. Alcance.....	98
Organigrama.....	106
Esquema Estructural de la organización de los recursos humanos	106
"Organización"	106

ANEXOS
 DIVISIÓN DE CONTRATOS

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

1. Objetivo.

Establecer la metodología mediante la cual, Quitze proporcionará el soporte técnico (mantenimiento) preventivo y correctivo a los procesos y productos BMC Helix Service Management solicitados, garantizando la correcta operación diaria de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) que ofrece el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a sus usuarios operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto.

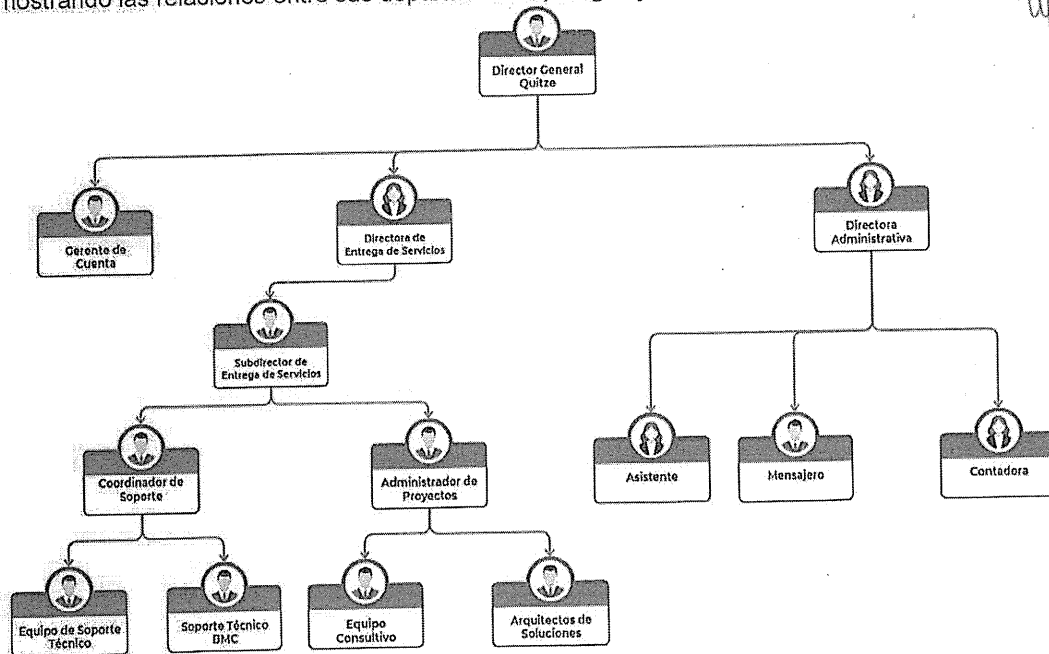
2. Alcance.

Comunicar la metodología que describa el mecanismo para la atención, solución, control, y seguimiento de los casos de soporte.

Quitze proporcionará el soporte técnico (mantenimiento), sobre la base instalada de los productos BMC Helix Service Management garantizando el uso del licenciamiento con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar en la herramienta, en ambientes On-Premise, Contenedores y/o red interna. Dicho soporte incluye actualizaciones sobre los productos que cuenta la MST, personalizaciones, adaptaciones e integraciones entre otros. Para estas actualizaciones, integraciones, personalizaciones, adaptaciones se deberá considerar que no exista algún riesgo para poder ejecutarlo, así como contar con las condiciones que el fabricante dictamine.

3. Organigrama.

A continuación, se describe de manera gráfica la estructura jerárquica y funcional de Quitze, mostrando las relaciones entre sus departamentos, cargos y roles.



Puntos y Porcentajes.	
Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

4. Medios de atención

Son las vías formales que Quitze utilizará para interactuar con el Instituto.



	soporteimss@quitze.com
	http://soporte.quitze.com.mx/arsys
	[Redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE TALES COMO: CELULAR, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

5. Horario de atención del soporte técnico.

Disponibilidad del equipo de soporte técnico de Quitze en esquema 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año para atención de fallas y/o problemas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Quitze asignará en sitio personal de soporte técnico al menos dos (2) días a la semana, o conforme a las necesidades que sean requeridas por parte del Instituto.

Puntos y Porcentajes.

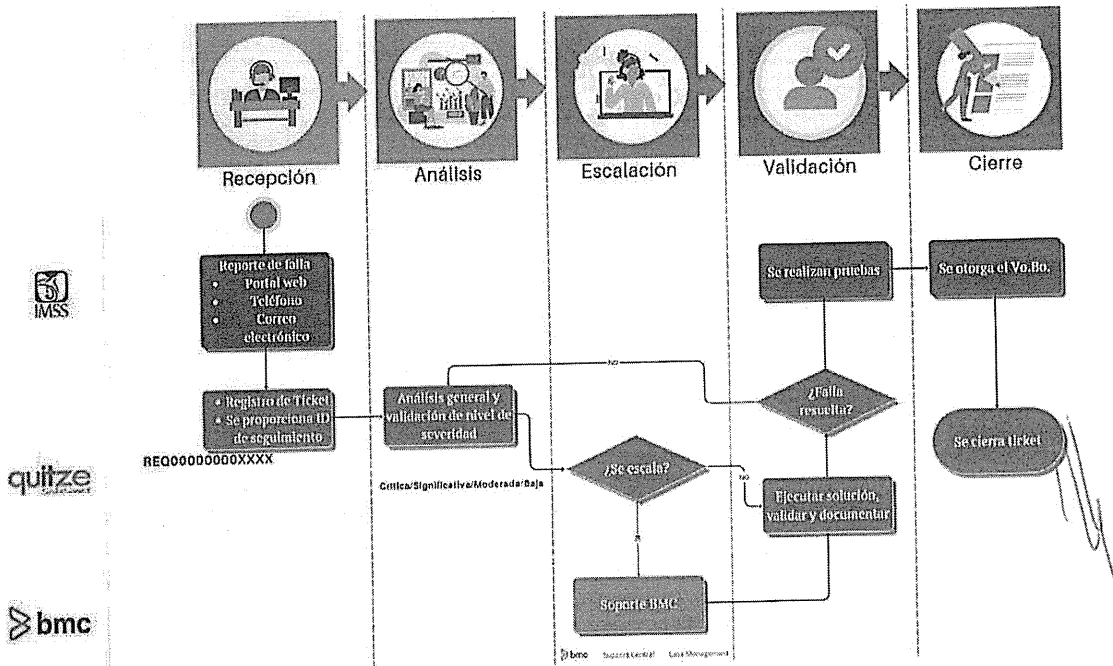
Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

En caso de ser necesario y a consideración del Instituto se podrán solicitar videoconferencias a Quitze para las soluciones críticas.

Quitze proporcionará ayuda al personal de la MST para coadyuvar en la elaboración de la documentación en los formatos oficiales definidos por el Instituto.

6. Proceso de Soporte.

Quitze ofrece el siguiente proceso de soporte técnico eficiente, diseñado para gestionar, resolver y dar seguimiento a las solicitudes e incidentes de usuarios con rapidez y efectividad. El servicio se brindará a través de la siguiente forma:



Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

7. Roles y Responsabilidades.

A continuación, se describen las funciones, tareas y alcance de los responsables por parte del Instituto y Quitze respectivamente.

Administrador del contrato / personal de MST es responsable de:	Soporte Quitze es responsable de:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar todos los detalles e información pertinente sobre el comportamiento presentado a fin de poder reproducir y analizar la incidencia reportada (Tipo de falla, ambiente y módulo afectado, evidencia y severidad). ▪ Proporcionar acceso y permisos necesarios para ambientes de QA/Producción a fin de poder reproducir y realizar el análisis de la falla, así como extraer toda la información pertinente. ▪ Asignación de un recurso propio que funja como punto único de contacto entre el cliente y Quitze para pruebas y/o validaciones. ▪ Entrega de evidencia posterior al cierre ventanas de mantenimiento para el cierre de documentación. ▪ Comunicación y/o retroalimentación oportuna donde se dé visto bueno a los casos atendidos (no mayor a 3 días naturales). ▪ Coordinar a las áreas internas del Instituto que sean requeridas para validaciones y/o actividades en la atención de los casos de soporte. ▪ Será el encargado de transmitir en el interior del Instituto las necesarias técnicas, de infraestructura o configuraciones que así sean requeridas por parte BMC ▪ El Instituto es responsable de validar y firmar antes de los primeros 3 días, el reporte mensual que será ingresado en oficialía de partes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrar y brindar al cliente el ID del ticket con el que se le dará seguimiento a su reporte de incidencia. ▪ Informar al cliente sobre hallazgos y avances en el proceso de análisis de la incidencia reportada. ▪ Especificar ubicación de las bitácoras o logs requeridos, describir puntualmente los pasos a ejecutar indicando nombre de los archivos, pantallas, etc., que solicite. ▪ Proveer una solución a la incidencia reportada. ▪ Elaborar la documentación en los formatos oficiales definidos por el Instituto, dependiendo del tipo de solicitud de cambio que se requiera llevar a cabo en el ambiente productivo. ▪ Documentar adecuada y detalladamente las actividades realizadas en el día, las cuales deberán estar en la página web pública. ▪ El Coordinador de soporte entregará los reportes mensuales de los casos de soporte en Oficialía de partes dentro de los primeros 3 días hábiles del mes siguiente al reportado. ▪ Escalar casos de soporte con el fabricante, brindando atención en conjunto hasta su solución. ▪ El Coordinador de Soporte realizará presentaciones ejecutivas y técnicas del estado de los casos de soporte, al menos una vez por semana. ▪ El Coordinador de soporte involucrará al equipo con el perfil necesario para cada uno de los casos reportados.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

8. Criterios de Severidad.

Nivel de Severidad	Descripción	Tiempo de atención Soporte Quitze	Tiempo de Solución
Crítica	<p>Incidentes que ocasionan indisponibilidad del servicio afectando directamente a usuarios finales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio no operativo. - Fallas que impidan el acceso a la aplicación. - Comportamientos desconocidos que pongan en riesgo la integridad de los datos. - Indisponibilidad de algunos módulos de BMC Helix Service Management. 	Hasta 1 hora después de creado el ticket en horario de 24 horas los 7 días de la semana.	La solución no deberá exceder de 5 días hábiles; en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
Alta / Significativa	Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal y no existe una solución alterna (workaround) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.	Hasta 4 horas después de creado el ticket en horario de 24 horas los 7 días de la semana.	La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
Media / Moderada	Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal, pero existe una solución alterna (workaround) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.	Hasta 8 horas después de creado el ticket en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes.	La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.
Baja / Sin impacto	<p>Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o funcionalidades que no corresponden con lo especificado en la documentación de la herramienta.</p> <p>Se puede presentar como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención a preguntas generales. - Dudas en específico sobre el funcionamiento de alguna aplicación. - Aclaraciones sobre documentación de BMC Software. 	Hasta 12 horas después de creado el ticket en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes.	La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.

Puntos y Porcentajes.	
Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

9. Niveles de Escalación, incluyendo personal del Fabricante.

El proceso de nivel de escalación se aplicará en los siguientes casos:

- El tiempo de atención y solución está por incumplir o incumplió los objetivos de servicio.
- La resolución está detenida en cualquier nivel de soporte.
- Acordar nuevo nivel de severidad de la falla.
- Entregables documentales del servicio.

Matriz de Escalación			
Nivel de Atención	Nombre	Puesto / Rol	Contacto
Nivel 1			
Nivel 2			
Nivel 3			
Nivel 4			

10. Resumen.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Mecanismo para la atención, solución, control, seguimiento de los casos de soporte:

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

En caso de contingencia se podrá utilizar alguno de los siguientes medios.

- b) Correo Electrónico: soporteimss@quitze.com

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE TALES COMO: NOMBRE DE PERSONA FÍSICA . DISTINTA AL REPRESENTANTE LEGAL, PUESTO ROL, CORREO ELECTRÓNICO , TELEFONO, CELULAR, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

c) Número: 800 649 0919

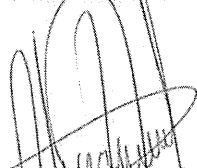
3. El Instituto deberá proporcionar en el reporte, al menos lo siguiente:

- a) Tipo de falla
- b) Ambiente y Módulo en el que se presentó la falla
- c) Descripción de la falla
- d) Evidencia que el Instituto considere necesaria.
- e) Severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)

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

1. El Instituto podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;
2. Vía Web: <http://soporte.quitze.com.mx/arsys>, Quitze cuenta con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados.
3. Vía Correo electrónico: Quitze proporciona el siguiente correo electrónico: soporteimss@quitze.com, para que la MST lleve a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
4. Vía telefónica: Mediante el número 55 2146 9579 para que el Instituto lleve a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
5. Vía Web: a través de la <https://www.bmc.com/support/support-central.html>, asignada por Quitze, para que el Instituto realice la descarga de actualizaciones (updates) y parches de los productos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.

Atentamente:



Luis Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Plan de Trabajo

PROPUESTA DE TRABAJO

Ciudad de México, a 21 de mayo del 2025.

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

1. Objetivo.

Plantear el uso de los recursos de los que dispone Quitze para prestar el servicio, cuándo y cómo llevará a cabo las actividades o tareas que implica el mismo, el o los procedimientos para llevar a la práctica las actividades o habilidades conforme al cual se estructurará la organización de los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones previstas en el presente procedimiento.

2. Alcance.

Esta propuesta tiene como objetivo establecer un cronograma de alto nivel para la atención del soporte técnico y la entrega de servicios profesionales relacionados con los productos BMC Helix Service Management, asegurando la continuidad operativa con base en las necesidades del Instituto.

3. Plan de Trabajo General.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Propuesta de Plan de Trabajo



Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

4. Plan de Trabajo para Soporte Técnico

Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC Helix Service Management, ésta tendrá que ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y Quitze deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerequisites, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado tanto para el ambiente de QA, como de producción. Estas actividades (Updates e instalación de parches) serán realizadas por personal experto de Quitze y supervisadas por el Ingeniero Coordinador de soporte.

Cualquier actualización deberá ser implementada en ambiente de QA y posteriormente en Producción, una vez que se haya aprobado por el Administrador del Contrato o personal designado. El Instituto deberá contar y cumplir con los requisitos mínimos que el fabricante BMC recomiende o solicite.

El plan de trabajo se realizará en el formato que el Instituto indique.

Quitze documentará los planes de trabajo para las solicitudes de cambio que el servicio de soporte técnico requiera. Los tipos de cambio que requieren de un plan de trabajo son: estándar, emergente y normal.

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

5. Plan de Trabajo Estándar para Unidades de Soporte Especializado (USE)

Las Unidades de Soporte Especializado (USE) es la medida a emplear para la estimación de los servicios profesionales, los cuales pueden incluir: implementación, personalización, migración, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de BMC.

El Arquitecto de BMC Helix Service Management validará los trabajos realizados como parte de los servicios profesionales para garantizar la implementación con base en las buenas prácticas de la industria y siguiendo las recomendaciones del fabricante.

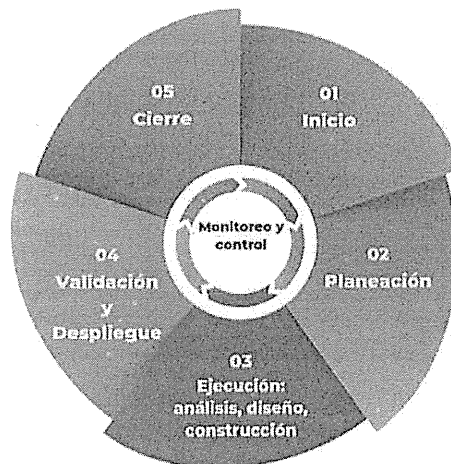
Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

El ciclo de vida del proyecto para el Servicio Profesional se indicará en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), donde se establecerá el alcance, el plan de trabajo y entregables que el Administrador del Contrato considere, de acuerdo con lo estipulado en el documento de Términos y Condiciones.

Dependiendo la naturaleza de las actividades del proyecto a realizar, los siguientes diagramas muestran los diferentes marcos de trabajo de gestión que Quitze puede adoptar en la ejecución de actividades del proyecto:

a) Marco Tradicional.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El siguiente plan de trabajo establece el formato base para los planes de trabajo a elaborar una vez definidas y analizadas las necesidades del Instituto como parte de los productos BMC. Las fechas, actividades, duración y recursos asignados se definirán en los planes de trabajo particulares derivados del servicio profesional.

Nombre de tarea	Trabajo	Duración	Comienzo	Fin
Servicios Profesionales	920 horas	115 días	lun 09/06/25	vie 14/11/25
Inicio	92 horas	11.5 días	lun 09/06/25	mar 24/06/25
Definir la necesidad	24 horas	3 días	lun 09/06/25	mié 11/06/25
Elaborar Orden de Trabajo	8 horas	1 día	jue 12/06/25	jue 12/06/25
Presentar y analizar necesidad	2 horas	0.25 días	vie 13/06/25	vie 13/06/25
Elaborar Propuesta de Solución	24 horas	3 días	vie 13/06/25	mié 18/06/25
Validar Propuesta de Solución	24 horas	3 días	mié 18/06/25	lun 23/06/25
Elaborar Orden de Trabajo para Soporte	8 horas	1 día	lun 23/06/25	mar 24/06/25

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Nombre de tarea	Trabajo	Duración	Comienzo	Fin
Especializado (SOW-Statement of Work)				
Aceptar y firmar SOW	2 horas	0.25 días	mar 24/06/25	mar 24/06/25
Planeación	96 horas	12 días	mar 24/06/25	jue 10/07/25
Revisar Plan de Trabajo con cliente	24 horas	3 días	mar 24/06/25	vie 27/06/25
Coordinar Sesión de Inicio de Proyecto	8 horas	1 día	vie 27/06/25	lun 30/06/25
Llevar a cabo sesión de Inicio de Proyecto	8 horas	1 día	lun 30/06/25	mar 01/07/25
Entregable: Plan de Trabajo del Proyecto	8 horas	1 día	mar 01/07/25	mié 02/07/25
Entregable: Presentación y Minuta de Kickoff	8 horas	1 día	mié 02/07/25	jue 03/07/25
Desarrollar el Plan para la Dirección del proyecto	40 horas	5 días	jue 03/07/25	jue 10/07/25
Entregable: Plan de Dirección del Proyecto	0 horas	0 días	jue 10/07/25	jue 10/07/25
Análisis y Diseño	112 horas	14 días	jue 10/07/25	mié 30/07/25
Actividad 1	24 horas	3 días	jue 10/07/25	mar 15/07/25
Actividad 2	24 horas	3 días	mar 15/07/25	vie 18/07/25
Actividad 3	24 horas	3 días	vie 18/07/25	mié 23/07/25
Elaborar el Documento de Diseño	40 horas	5 días	mié 23/07/25	mié 30/07/25
Entregable: Documento de Diseño	0 horas	0 días	mié 30/07/25	mié 30/07/25
Entregable: Casos de Uso	0 horas	0 días	mié 30/07/25	mié 30/07/25
Construcción / Implementación	380 horas	47.5 días	mié 30/07/25	vie 03/10/25
Actividad 1	100 horas	12.5 días	mié 30/07/25	vie 15/08/25
Actividad 2	100 horas	12.5 días	lun 18/08/25	mié 03/09/25
Actividad 3	100 horas	12.5 días	mié 03/09/25	vie 19/09/25
Elaborar el Documento de Memoria Técnica	80 horas	10 días	lun 22/09/25	vie 03/10/25
Entregable: Memoria Técnica	0 horas	0 días	vie 03/10/25	vie 03/10/25
Validación	112 horas	14 días	lun 06/10/25	jue 23/10/25
Actividad 1	32 horas	4 días	lun 06/10/25	jue 09/10/25
Actividad 2	32 horas	4 días	vie 10/10/25	mié 15/10/25
Actividad 3	32 horas	4 días	jue 16/10/25	mar 21/10/25
Documentar Resultados de Casos de Uso	16 horas	2 días	mié 22/10/25	jue 23/10/25

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Nombre de tarea	Trabajo	Duración	Comienzo	Fin
<i>Entregable: Resultados de Casos de Uso</i>	0 horas	0 días	jue 23/10/25	jue 23/10/25
Despliegue	96 horas	12 días	vie 24/10/25	lun 10/11/25
Actividad 1	32 horas	4 días	vie 24/10/25	mié 29/10/25
Actividad 2	24 horas	3 días	jue 30/10/25	lun 03/11/25
Actividad 3	24 horas	3 días	mar 04/11/25	jue 06/11/25
Elaborar Material de Transferencia	16 horas	2 días	vie 07/11/25	lun 10/11/25
<i>Entregable: Material de Transferencia</i>	0 horas	0 días	lun 10/11/25	lun 10/11/25
Cierre	32 horas	4 días	mar 11/11/25	vie 14/11/25
Actividad 1	8 horas	1 día	mar 11/11/25	mar 11/11/25
Actividad 2	8 horas	1 día	mié 12/11/25	mié 12/11/25
Actividad 3	8 horas	1 día	jue 13/11/25	jue 13/11/25
Elaborar Carta de Cierre de Proyecto	8 horas	1 día	vie 14/11/25	vie 14/11/25
<i>Entregable: Carta de Cierre de Proyecto</i>	0 horas	0 días	vie 14/11/25	vie 14/11/25
<i>Entregable: Acta entrega recepción</i>	0 horas	0 días	vie 14/11/25	vie 14/11/25

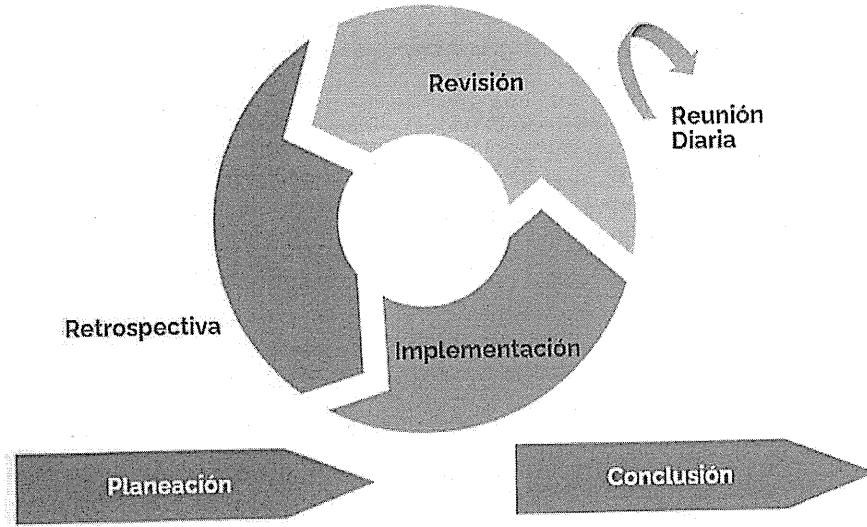
b) Marco Ágil

Es un conjunto de prácticas y principios utilizados para gestionar proyectos de forma flexible, iterativa y centrada en la entrega continua de valor. Permite gestionar las solicitudes y los cambios frecuentes en los requerimientos, facilitando una respuesta rápida y eficaz a las necesidades del Instituto.

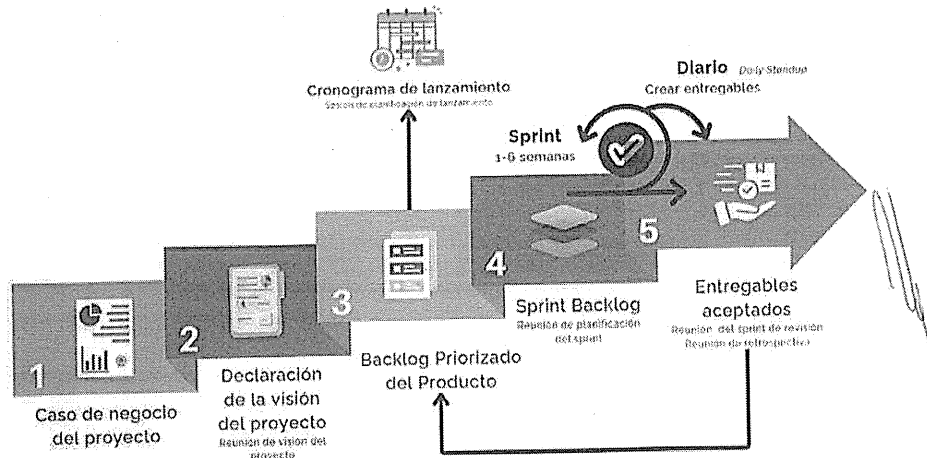
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



A continuación, se presenta un ejemplo de la metodología ágil:



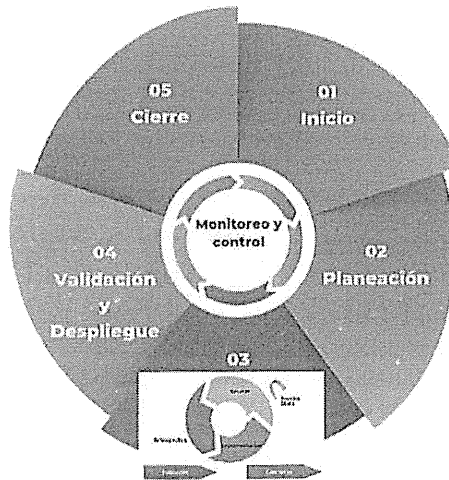
Nota: Las ceremonias están indicadas en color verde.

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

c) Marco Híbrido

Se presenta cuando hay una combinación de elementos de metodologías tradicionales y ágiles para aprovechar las fortalezas de cada uno. Esto permite una mayor flexibilidad y adaptabilidad en la gestión de proyectos complejos.



El administrador de proyectos cuenta con experiencia para la gestión de proyectos híbridos, lo que brindará flexibilidad a la MST en la materialización de sus objetivos, atendiendo los requerimientos de las diferentes áreas del Instituto.

6. Proceso de atención para Servicios Profesionales

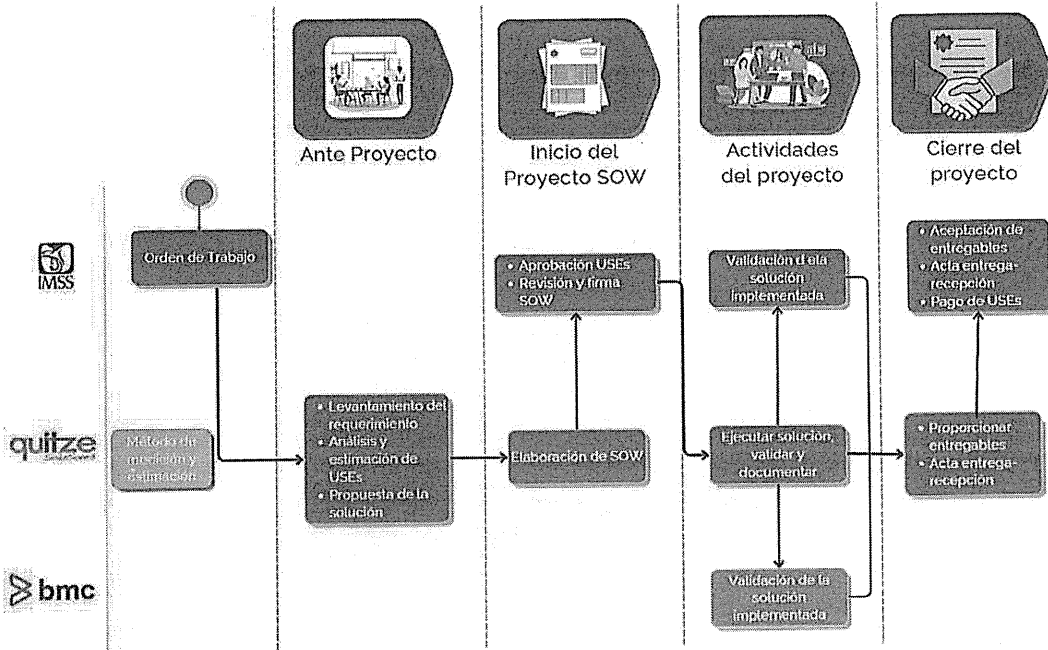
Los Servicios Profesionales serán solicitados de acuerdo con las necesidades del Instituto (bajo demanda). Quitze presentará el Plan de trabajo detallado de los servicios profesionales 5 días hábiles posteriores a la firma del SOW.

Quitze asignará a un administrador de proyecto, quien cuenta con certificaciones vigentes para gestionar proyectos Tradicionales, híbridos y/o ágiles. El administrador del proyecto deberá dar seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado o a los objetivos de las iteraciones, informando al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.



7. Matriz de escalación para Servicios Profesionales

Nivel de Escalación	Nombre	Rol	Contacto
Nivel 1			
Nivel 2			
Nivel 3			
Nivel 4			

Atentamente:

Luis Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE TALES COMO: NOMBRE DE PERSONA FÍSICA . DISTINTA AL REPRESENTANTE LEGAL, PUESTO ROL, CORREO ELECTRÓNICO , TELEFONO, CELULAR, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Organigrama

Esquema Estructural de la organización de los recursos humanos

"Organización"

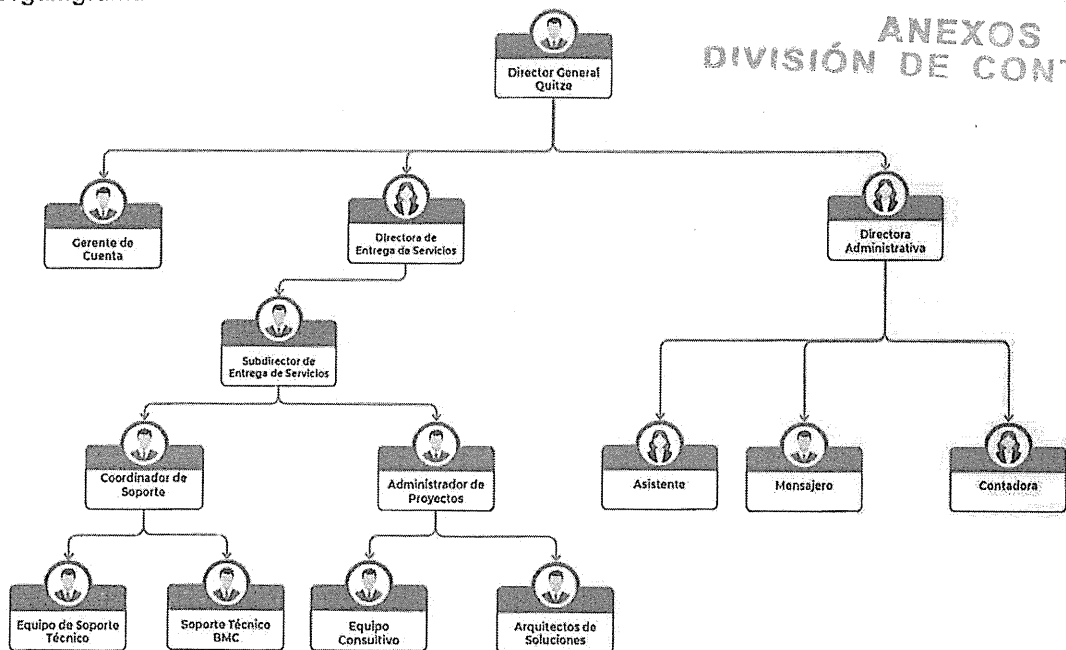
Ciudad de México, a 23 de mayo del 2025.

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

- Matriz de Escalamiento:

Quitze S.A. de C.V. establece la siguiente matriz que detalla los niveles de escalamiento para la atención y solución de casos de soporte del Instituto, así como la matriz de escalamiento para los servicios profesionales, para el procedimiento de Licitación Pública Nacional No. LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025 identificando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares:

Organigrama



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

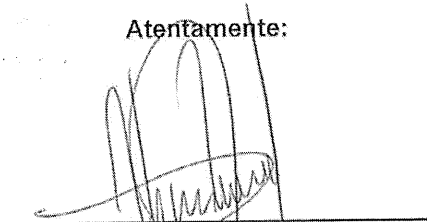
Puntos y Porcentajes.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Matriz de Escalación – Servicios Profesionales			
Nivel de atención	Nombre	Puesto / Rol	Contacto
Nivel 1			
Nivel 2			
Nivel 3			
Nivel 4			

Matriz de Escalación			
Nivel de Atención	Nombre	Puesto / Rol	Contacto
Nivel 1			
Nivel 2			
Nivel 3			
Nivel 4			

Atentamente:



Luis Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE TALES COMO: NOMBRE DE PERSONA FÍSICA, DISTINTA AL REPRESENTANTE LEGAL, PUESTO ROL, 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 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25

Propuesta Económica.

Licitación Pública Nacional	LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, para el ejercicio 2025"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Anexo 12- Propuesta Económica.

a. Soporte Técnico a los productos:

Actualización de Productos				
Nombre del producto	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario (Sin IVA)	Importe
Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC.	Servicio	1	\$46,199,758.32	\$ 46,199,758.32
Subtotal				\$ 46,199,758.32
IVA				\$ 7,391,961.33
Total				\$ 53,591,719.65

b. Servicios Profesionales Bajo Demanda:

Servicios Profesionales						
Nombre del producto	Unidad de medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio unitario (Sin IVA)	Importe mínimo (Sin IVA)	Importe máximo (Sin IVA)
Unidades de Soporte Especializado (USE).	Servicio	3,000	6,600	\$2,400.00	\$7,200,000.00	\$15,840,000.00
Subtotal					7,200,000.00	15,840,000.00
IVA					1,152,000.00	\$2,534,400.00
Total					8,352,000.00	18,374,400.00

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a trabajos realizados por especialistas, dichas unidades se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo con las necesidades del Instituto, teniendo una cantidad mínima de 3,000 USES y máxima de 6,600 siendo estas referenciales ya que están sujetas al presupuesto autorizado.

- o Importe Mínimo: Cincuenta y tres millones trescientos noventa y nueve mil setecientos cincuenta y ocho pesos 32/100 MXN sin incluir el IVA (a+b) (\$53,399,758.32 M/N).
- o Importe Máximo: Sesenta y dos millones treinta y nueve mil setecientos cincuenta y ocho pesos 32/100 MXN sin incluir el IVA (a+b) (\$62,039,758.32M/N).
- o Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato
- o Se deberán considerar dos decimales, sin redondear y sin fórmulas.

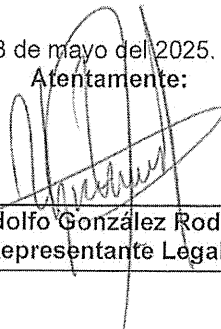
Número de Procedimiento: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025

Razón Social. – Quitze S.A. de C.V.

RFC. – QUI991016D40

Lugar y fecha. – Ciudad de México, a 23 de mayo del 2025.

Atentamente:



Luis-Adolfo González Rodríguez.
Representante Legal.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTC



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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

En la Ciudad de México, siendo las 13:00 horas del día 16 junio de 2025, en la Sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en Durango 291, piso 5, Colonia Roma Norte, C.P. 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, se reunieron las personas servidoras públicas 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 Compras MX LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025, convocada para la contratación del "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025", de conformidad con los artículos 47, 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o la LAASSP), 51 de su Reglamento (en adelante el Reglamento o el RLAASSP), el subnumeral 4.2.2.1.20 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante el Manual o MAAG), así como lo previsto en el apartado 3, numeral 3.11, inciso a) de la Convocatoria, así como el Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones de fecha 26 de mayo de 2025.

Este acto es presidido por la Lic. Rosa Angélica Nava Robles, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, perteneciente a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios; de conformidad con el numeral 5.3.8, inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y el numeral 7.1.3.1.2.3., del Manual de Organización de la Dirección de Administración, quien rubrica y firma al final de la presente Acta.

Quien preside el acto, es asistida por el Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios, con carácter de Área Técnica, cuyo nombre y firma aparecen al final de la presente Acta.

Asimismo, se hace constar que se encuentra presente el Representante del Órgano Interno de Control en el IMSS, cuyo nombre y firma aparece al final de la presente Acta.

De conformidad con los artículos 35 antepenúltimo párrafo de la LAASSP y 45 del 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 celebrado el pasado 26 de mayo de 2025, se recibió para efectos de su revisión, análisis detallado y elaboración del Dictamen que fundamenta y motiva el Fallo





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

de la presente Licitación; conforme lo establecen los artículos 47 y 48 fracción I de la Ley, 51 primer párrafo del Reglamento, la proposición de los siguientes licitantes: -----

Num.	Nombre, razón o denominación social de los licitantes que presentaron proposiciones en este Acto a través del Sistema CompraNet	Partida(s) en las que Participa
1	AIS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. DE C.V.	Única
2	QUITZE, S.A. DE C.V.	Única

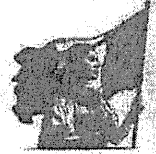
Se verificó en plataforma Digital de Contrataciones Compras Mx en la liga <https://directoriosancionados.buengobierno.gob.mx/> que las personas morales y/o físicas antes mencionadas no se encuentran inhabilitadas y/o sancionadas así como en la página de proveedores suspendidos en la liga <https://suspensiondirectoriosanepc.funcionpublica.gob.mx/> a la fecha de celebración del presente Acto, se imprimieron las pantallas de dichas consultas, mismas que se encuentran archivadas en el expediente del procedimiento de la presente Licitación Pública, verificándose que los licitantes referidos no se encuentran inhabilitados, sancionados ni suspendidos. -----

Asimismo, se consultó el listado de proveedores y contratistas impedidos para contratar con el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con lo establecido por el artículo 71 de la LAASSP, fracciones IV, V, XIV y XVII, dicho listado fue impreso y, de igual manera, se encuentra archivado en el expediente de la presente Licitación Pública, verificándose que los licitantes referidos no se encuentran impedidos. -----

Criterio de Evaluación de Proposiciones. -----

Con apego en lo dispuesto por los artículos 47 párrafo tercero y 48 fracción I de la LAASSP, 51 primer párrafo y 52 del RLAASSP; 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" y en el que se establecen los "Lineamientos Para la Aplicación del Criterio de Evaluación de Proposiciones A Través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación", publicado en el Diario Oficial de la Federación (en adelante el DOF) el 09 de septiembre de 2010; el Criterio TU-01/2012 emitido por la entonces Secretaría de la Función Pública (en adelante la SFP) ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG) el 09 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 1 "Anexo Técnico" y Anexo 2 "Términos y Condiciones", así como el Anexo 12 "Propuesta Económica", a efecto de que se garantizara





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas conforme el apartado 6. "Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones" de la Convocatoria, así como el apartado 7. "Adjudicación de Contrato".

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 4, numeral 4.1 de la Convocatoria y de conformidad con los artículos 36, y 37 de la Ley, que disponen que los procedimientos de contratación; serán electrónicos, por lo que la participación de los licitantes será únicamente a través de la Plataforma Compras Mx, asimismo, dispone que, las proposiciones presentadas a través de la Plataforma deberán ser firmadas por los licitantes o sus apoderados, empleando para tal efecto los medios de identificación electrónica; los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Vinculado a ello, el artículo 50 del RLAASSP 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 Anticorrupción y Buen Gobierno". Al respecto, la SFP, ahora SABG, 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 DOF 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 Proposiciones, se imprimió de los licitantes, entre otras constancias, la relativa al ACUSE DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIÓN ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE COMPRAS MX, mismo que contiene el detalle de la Firma (Cadena de firma electrónica), así como el código QR el cual arroja el ACUSE VERIFICADO por el mismo Sistema Compras MX, y es la prueba de que las propuestas la auténtica los licitantes como enviada por el mismo a través de los medios electrónicos y por tanto, pone de manifiesto que las propuestas fueron firmadas digitalmente y que se cumplió con la exigencia prevista en la Convocatoria.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

X [Signature]





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

El análisis a que se refiere este numeral, se realizó por el Área Contratante, es decir, la División de Contratación de Activos y Logística adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos dependiente de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el subnumeral 4.2.2.1.15 del MAAG.

De la Evaluación realizada, se desprende que el acuse generado por el Sistema Compras MX indica que tanto la documentación legal, técnica y económica que presentaron los licitantes: **1) AIS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. DE C.V., y 2) QUITZE, S.A. DE C.V., fueron debidamente firmada de forma electrónica.**
Anexo I.

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 las proposiciones 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 División de Contratación de Activos y Logística adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, perteneciente a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 4.39 primer párrafo, 5.3.8. inciso a) y 5.3.10 inciso a) 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 II**, 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) AIS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. DE C.V., y 2) QUITZE, S.A. DE C.V., cumplen satisfactoriamente** con los extremos solicitados en la Convocatoria.

C. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS.





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

REQUISITOS INDISPENSABLES. -----

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 V. Perfil del Proveedor del Anexo 1 Anexo Técnico", de la Convocatoria, considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones. -----

La evaluación de las propuestas técnicas de los licitantes se realizó por parte del Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios, en su carácter de Área Requirente y Técnica, de conformidad con el artículo 2 fracción III del RLAASSP, los numerales 4.25, inciso f) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del subnumeral 4.2.2.1.16 del MAAG, remitida mediante oficio número 09 52 76 61 55B0/2025/084 recibida en la División de Contratación de Activos y Logística el 03 de junio de 2025 que contiene las razones del Área Técnica, misma que se contiene en el Anexo III, y se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare y de la cual se desprende lo siguiente:-----

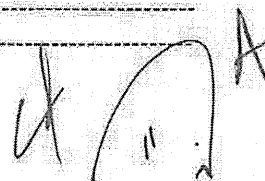
Nombre, Razón o Denominación Social	Partidas Objeto de Evaluación	Evaluación Técnica
AIS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. de C.V.	Única	No Cumple
QUITZE, S.A. de C.V.	Única	Cumple

De la propuesta técnica del licitante: 1) QUITZE, S.A. de C.V., se informa que de la evaluación técnica realizada se advierte que CUMPLE satisfactoriamente con la totalidad de los **requisitos indispensables** solicitados en la convocatoria de la presente Licitación Pública, solicitada en el apartado "V. Perfil del licitante", de la Convocatoria. -----

Respecto a la propuesta técnica del licitante: AIS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. DE C.V., se informa que de la evaluación técnica realizada se advierte que NO CUMPLE satisfactoriamente con la totalidad de los requisitos indispensables solicitados en la convocatoria de la presente Licitación Pública, solicitados en el apartado "V. Perfil del licitante", de la Convocatoria. -----

Las causales se encuentran plenamente establecidas por el área técnica en el ANEXO III, mismo que se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertare. -----

Conforme a lo anterior se desecha la proposición del licitante: AIS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. DE C.V., en términos del numeral 5. CAUSALES EXPRESAS DE DESECHAMIENTO, subnumerales 5.1., 5.18 y 5.19 de la Convocatoria, mismos que textualmente señalan: -----

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS2025
Año de
La Mujer
Indígena

**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

ACTA DE FALLO**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA****NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025****OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.**

"5.1. El incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en la convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica contenidos en los numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4, que con motivo de dicho incumplimiento se afecte la solvencia de la proposición"

"5.18. Cuando no cumplan con alguno de los requisitos y/o anexos de la Convocatoria, así como los que se deriven de la Junta de Aclaraciones, y que con motivo de dicho incumplimiento se afecte directamente la solvencia de la propuesta, conforme a lo previsto en el último párrafo del Artículo 43 de la LAASSP".

"5.19 Cuando el licitante no cumpla con la entrega de uno o más documentos solicitados en el numeral V, establecidos en el Anexo Técnico del presente procedimiento."

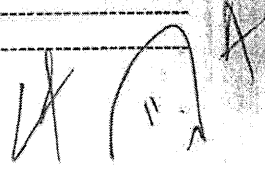
MATRIZ DE PUNTOS.

Sólo después de advertirse el cumplimiento de los requisitos indispensables establecidos en la Convocatoria, con base en la puntuación que corresponde a la propuesta técnica del licitante, se determinará si resulta solvente, para lo cual deberá obtener una puntuación mínima de 45 puntos de los 60 puntos que se pueden obtener en esta Evaluación.

Con base en la evaluación realizada por el Área Técnica, se procedió a la asignación de los 60 puntos determinados para la propuesta técnica, de las propuestas técnicas que cumplieron con los requisitos obligatorios, considerando para tal efecto la acreditación documental que, en su caso, haya realizado el licitante de los rubros y sub-rubros 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 sub-rubro, cuando el licitante haya 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, de la Convocatoria y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos.

La puntuación de la proposición se describe a continuación:

Nombre, Razón o Denominación Social	Partidas Objeto de Evaluación	Evaluación Técnica
QUITZE, S.A. de C.V.	Única	Cumple 58.08 Puntos





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

Dicho lo anterior, se concluye que el licitante: 1) QUITZE, S.A. DE C.V., cumple satisfactoriamente con los requisitos indispensables solicitados en la Licitación Pública, los cuales se señalan en el Anexo III.

Con base en la puntuación que corresponde a la propuesta técnica del licitante, se determinó si resultaba ser solvente, para lo cual debía cumplir con los requisitos indispensables establecidos y obtener una **puntuación mínima de 45 puntos de los 60 puntos que se puede obtener**.

Se procedió a la asignación de los 60 puntos determinados para la propuesta técnica del licitante: 1) QUITZE, S.A. DE C.V., considerando para tal efecto la acreditación documental que, en su caso, hayan realizado 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 puntuación a que se refiere cada rubro y subrubro, cuando haya acreditado los parámetros exigidos en cada uno de ellos.

PARTIDA ÚNICA. Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

RUBRO	VALOR EN PUNTOS	Quitze, S.A. de C.V.
CAPACIDAD DEL LICITANTE	24.00	22.08
EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE	18.00	18.00
PROPUESTA DE TRABAJO	09.00	09.00
CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS	09.00	09.00
TOTAL	60.00	58.08

Con base la evaluación realizada por el Área Técnica se advierte que la proposición presentada por el licitante, 1) QUITZE, S.A. de C.V., (58.08 puntos); en la evaluación técnica, misma que es superior a los 45.00 puntos mínimos de los 60.00 establecidos, en relación con las especificaciones técnicas y requisitos establecidos en la Convocatoria, por lo que su propuesta **resultó técnicamente solvente**.

La evaluación técnica se realizó bajo la más estricta responsabilidad del Área Técnica.

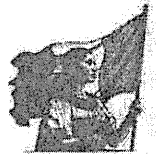
D. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

Se procedió a realizar la evaluación de la propuesta económica, de la propuesta técnica que resultó solvente legal y técnicamente, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.4. "Propuesta Económica" de la Convocatoria.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



X



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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

Para que una propuesta fuera aceptada, debía cumplir en su totalidad con los aspectos económicos solicitados en el Anexo 12 "Propuesta Económica", considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones. ---

La evaluación de la propuesta económica del licitante 1) QUITZE, S.A. de C.V., quien resultó solvente legal y técnicamente al haber obtenido una puntuación mayor a los 45.00 puntos, fue realizada por parte de la División de Contratación de Activos y Logística adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Servicios, de conformidad con el subnumeral 4.2.2.1.17 del MAAG, los subnumerales 7.1.3.1.2.3. del Manual de Organización de la Dirección de Administración, los subnumerales 4.39. primer párrafo, 5.3.8 inciso a) y 5.3.10. inciso a) de las POBALINES ---

Se procedió a la asignación de puntos a la propuesta económica, conforme a lo siguiente: ---

La puntuación a obtener en la propuesta económica será de 40.00 puntos, que se asignará de la siguiente forma: ---

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

$$PPE = Mpemb \times 40 / Mpi.$$

Dónde: ---

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

Mpemb = Monto de la propuesta económica más baja, y ---

Mpi = Monto de la i-ésima Propuesta económica; ---

Para efectos del cálculo de la puntuación que corresponde al monto de la propuesta económica se utilizará el precio unitario ofertado por el licitante del soporte más el importe máximo (sin IVA) de las Unidades de Soporte Especializado, que representa el único precio a evaluar (MPemb), corresponde a la propuesta del



[Handwritten signature and initials]



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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

licitante 1) QUITZE, S.A. de C.V., con un monto máximo ofertado de \$62,039,758.32 antes de IVA, por lo que se le asigna el máximo de puntos disponibles; es decir, 40 puntos.

	Concepto	QUITZE, S.A. de C.V. (Precio Total Máximo del Servicio sin I.V.A.)
1	Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales Para el ejercicio 2025	\$62,039,758.32

	Concepto	QUITZE, S.A. de C.V. (Precio Total Máximo del Servicio sin I.V.A.)	PPE = MPemb x 10 / MPI	Asignación de Puntos PPE
1	Servicio de Internet Móvil para Atención de Servicios Médicos a través de Aplicaciones Institucionales, Considerando el Uso de Tabletas.	\$62,039,758.32	$\$62,039,758.32 \times 40 =$ $\$2,481,590,332.80 / \$62,039,758.32 =$	40.00

EVALUACIÓN FINAL.

Se procedió a calcular el resultado final de la puntuación obtenida de los licitantes, aplicando la fórmula prevista en la Convocatoria.

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

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

Dónde:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

K

A





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

PTJ = Puntuación o unidades porcentuales Total de la proposición; -----

TPT = Total de Puntuación o unidades porcentuales asignadas a la propuesta Técnica; -----

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignadas a la Propuesta Económica. -----

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas solventes como resultado de la evaluación y la proposición solvente más conveniente para el Estado, será aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales conforme a lo dispuesto en el numeral Sexto de los "Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de Proposiciones a través del Mecanismo de puntos y porcentajes en los procedimientos de Contratación". -----

LA PUNTUACIÓN TOTAL, OBTENIDA POR EL LICITANTE SE INDICA A CONTINUACIÓN: -----

PARTIDA ÚNICA. Servicio de Internet Móvil para Atención de Servicios Médicos a través de Aplicaciones Institucionales, Considerando el Uso de Tabletas. -----

Nombre, Razon o Denominación Social	Partida(s)	Puntaje Técnico	Puntaje Económico	Puntaje Total
QUITZE, S.A. de C.V.	Única	58.08	40.00	98.08

II. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES SE DESECHARON. -----

Para cumplir con lo previsto en la fracción I del artículo 49 de la LAASSP, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuyas proposiciones resultaron no solventes: -----

(Handwritten signatures and initials)



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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

Núm.	Nombre, razón o denominación social del licitante	Partida (s)	Motivo
1	AMS SISTEMAS AVANZADOS DE INFORMACIÓN, S.A. DE C.V.	Única	No cumplió técnicamente con requisitos indispensables.

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

Para cumplir con lo previsto en la fracción II del artículo 49 de la LAASSP, se incluye un cuadro resumen del licitante cuya proposición resultó solvente: -----

Núm.	Nombre, razón o denominación social del licitante	Partida (s)
1	QUITZE, S.A. de C.V.	Única

FALLO: -----

Con sustento en las evaluaciones que anteceden y que son el fundamento y soporte de esta decisión, así como lo dispuesto por los artículos 48 fracción I, 49 y 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios el Sector Público, 85 de su Reglamento, así como numeral 3.11. "Fallo y firma de contrato" de la convocatoria, quien preside emite el Fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025 para la contratación del "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025", en los siguientes términos: -----

Se ADJUDICA el "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025", al siguiente licitante, en los términos que se señalan a continuación: -----

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-30-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

LICITANTE: QUITZE, S.A. de C.V.

a. Soporte Técnico a los productos:

Actualización de Productos				
Nombre del producto	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario (Sin IVA)	Importe
Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC.	Servicio	1	\$46,199,758.32	\$46,199,758.32
Subtotal				\$46,199,758.32
IVA				\$7,391,961.33
Total				\$53,591,719.65

b. Servicios Profesionales Bajo Demanda:

Servicios Profesionales						
Nombre del producto	Unidad de medida	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio unitario (Sin IVA)	Importe mínimo (Sin IVA)	Importe máximo (Sin IVA)
Unidades de Soporte Especializado (USE).	Servicio	3,000	6,600	\$2,400.00	\$7,200,000.00	\$15,840,000.00
Subtotal					\$7,200,000.00	\$15,840,000.00
IVA					\$1,152,000.00	\$2,534,400.00
Total					\$8,352,000.00	\$18,374,400.00

Se le adjudica por un monto mínimo de \$25,351,865.54 (Veinticinco millones trescientos cincuenta y un mil ochocientos sesenta y cinco pesos 54/100 M.N.) considerando que la presente adjudicación causa IVA a una tasa de 16%, por lo cual el impuesto causado por el monto mínimo es de \$4,056,298.49 (Cuatro millones cincuenta y seis mil doscientos noventa y ocho pesos 49/100 M.N.), por ende, el monto mínimo incluyendo dicho impuesto es de \$29,408,164.03 (Veintinueve millones cuatrocientos ocho mil ciento sesenta y cuatro pesos 03/100 M.N.). y por un monto máximo de \$63,379,663.85 (Sesenta y tres millones



[Handwritten signature and initials]



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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

treientos setenta y nueve mil seiscientos sesenta y tres pesos 85/100 M.N.) considerando que la presente adjudicación causa IVA a una tasa de 16%, por lo cual el impuesto causado por el monto máximo es de \$10,140,746.22 (Diez millones ciento cuarenta mil setecientos cuarenta y seis pesos 22/100 M.N.), por ende, el monto máximo incluyendo dicho impuesto es de \$73,520,410.07 (setenta y tres millones quinientos veinte mil cuatrocientos diez pesos 07/100 M.N.). -----

Lo anterior, considerando los precios unitarios ofertados por el licitante lo cual se encuentra contenido en la propuesta económica del proveedor Adjudicado, y que se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare y se anexa a la presente acta (Anexo IV). -----

Lo anterior, por las razones expuestas en este Fallo y en las evaluaciones que es sustento de la decisión, cuya proposición resultó solvente, ya que cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la Convocatoria al haber obtenido en el resultado de la evaluación combinada técnica y económica una puntuación de **98.08 puntos**, por tanto, garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas. -----

La vigencia del contrato y prestación del servicio será a **partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025**, en los términos de lo dispuesto en el artículo 67 de la LAASSP y 84 del RLAASSP. -----

De conformidad con el artículo 49 fracción V de la LAASSP se le informa al licitante adjudicado que, la firma del contrato se llevará a cabo el **10 de julio a las 13:00 horas**, o bien, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la notificación del presente fallo el día y horario que para tal efecto señale la División de Contratos, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 67 de la Ley y demás correlativos, deberá entregar a partir del día hábil siguiente a la adjudicación, en la División de Contratos ubicada en el piso 10 del inmueble de Calle Durango No. 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en un horario de 9:30 a 14:00 horas en copia simple y original o copia certificada para cotejo de los documentos señalados en el numeral **3.12. Documentos que de manera previa a la firma del contrato, deberá presentar el licitante adjudicado.**: -----

Si el interesado durante el citado periodo no firma el contrato por causas imputables al mismo, la convocante se apegará a lo previsto por el artículo en mención. -----

En cumplimiento a los artículos 5 fracción XI, 66 penúltimo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 84 segundo párrafo de su Reglamento; así como lo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Handwritten signature and initials, including a large 'A'.



**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

ACTA DE FALLO**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA****NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025****OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.**

establecido en el Acuerdo por el que se incorpora como un módulo de Compras MX, denominado 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 la siguiente dirección electrónica: -----

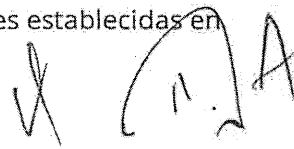
<https://upcp-comprasmx.buengobierno.gob.mx/>-----

En cumplimiento al artículo 69 de la Ley y 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 del contrato y garantía derivado del presente procedimiento conforme a lo siguiente: -----

Datos de las Garantías de Cumplimiento: -----

Licitante	QUITZE, S.A. de C.V.
Domicilio	Avenida Baja California No. 261, Piso 11, Oficina 10101, Col. Hipódromo, Demarcación Territorial: Cuauhtémoc, C.P. 06100, Ciudad de México
No. De Contrato	050GYR019N05325-001-00
Objeto	Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.
Partida Única	Contrato abierto (Monto)
Monto Total del contrato	Monto mínimo \$25,351,865.54 sin incluir IVA Monto máximo \$63,379,663.85 sin incluir IVA
Vigencia	A partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.
Porcentaje de la Garantía	10% antes de IVA
Monto de la Garantía	\$6,337,966.38
Tipo de Garantía	Divisible

Por último, en cumplimiento al artículo 69 de la LAASSP, 84 del RLAASSP y las modificaciones establecidas en





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público", publicado en el DOF el 01 de junio de 2022, se le informa a las empresas adjudicadas que deberán entregar la **Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los 10 (diez) días naturales** posteriores a la firma del mismo a la División de Contratos; por lo que, para que inicien las gestiones conducentes se proporcionan los siguientes datos: -----

Se hace mención que con fundamento en lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley, con esta notificación de fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en el plazo y términos señalados en el presente fallo. -----

-----CIERRE DEL ACTA:-----

Una vez que se dio lectura al presente **Fallo**, se consultó a los asistentes si tenían algún comentario u observación, a lo que respondieron no tener alguna. -----

El representante del Órgano Interno de Control en el IMSS manifiesta lo siguiente: -----

Que con fundamento en el artículo 87 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), que dispone que la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en el ejercicio de sus facultades, podrá verificar, en cualquier tiempo, que las adquisiciones, arrendamientos y servicios se realicen conforme a lo establecido en esta Ley o en otras disposiciones aplicables, en correlación con el artículo 83, párrafo cuarto del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.-----

En este acto, una vez que se dio lectura a la presente acta, señalo que corresponde a las áreas requirente y técnica, en términos de los artículos 49 y 90 de la LAASSP y, 2 y 48, fracción IV de su Reglamento, en correlación con el numeral 5.3.8, inciso a), de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, verificar que los servicios que se evaluaron cumplen con la Convocatoria y sus anexos; con las precisiones de la junta de aclaraciones y si las proposiciones que se presentaron cumplen con lo anterior, que se cuente con el debido sustento en los desechamientos que en su caso se hayan determinado, así como de las que resultaron solventes, previa verificación de los supuestos a que refiere el artículo 71, de la ley.-----

Asimismo, señala que es responsabilidad del área contratante y/o técnica, la evaluación que se realizó para la emisión del presente Acto de Fallo de conformidad con el artículo 48 de la LAASSP, en concordancia con los

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

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. -----

Para efectos de la notificación, en términos de los artículos 50 de la LAASSP y 45 del RLAASSP, se difundirá un ejemplar de la presente Acta en la dirección electrónica de Compras MX <https://upcp-comprasmx.buengobierno.gob.mx/panel/#/>. Asimismo, se informa que a partir de esta fecha se pone a disposición, copia de esta Acta en el tablero de avisos dispuesto en el piso 5 de la División de Contratación de Activos y Logística, del inmueble ubicado en Calle Durango Número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, por un término no menor de 5 (cinco) días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y en su caso, obtener copia de la misma. Este procedimiento sustituye a la notificación personal. -----

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este Acto, siendo las **13:30 horas** del día **19 de junio de 2025**, firmando la presente todos los que en él intervinieron, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez al Acta, quienes reciben copia de la misma. Esta Acta consta de: -----

ANEXO I. Firmas Electrónicas: 9 (nueve) hojas. -----

ANEXO II. Evaluación de la documentación distinta a la proposición (legal-administrativa): 5 (cinco) hojas. ---

ANEXO III. Evaluación de las propuestas técnicas: 24 (veinticuatro) hojas. -----

ANEXO IV. Propuesta económica del licitante adjudicado: 1 (una) hoja. -----

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



M *11:2* *A*



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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	 Lic. Rosa Angélica Nava Robles	
Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios (Área Técnica)	 Mtro. Sergio Campoamor Roldan	

Por el Órgano Interno de Control en el IMSS.

CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
Representante del Órgano Interno de Control en el IMSS	 Lic. Pedro Alberto Reynoso Morales	

Fin del Acta

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



SIN TEXTO



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

ACTA DE RECTIFICACIÓN AL FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025.

En la Ciudad de México, siendo las **11:00 horas del día 20 junio de 2025**, en la **Sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en Durango 291, piso 5, Colonia Roma Norte, C.P. 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc**, se reunieron las personas servidoras públicas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta con el objeto de llevar a cabo la rectificación el Acta de Fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica, con número de identificación en Compras MX **LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025**, convocada para la contratación del **“Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025”**. Con fundamento en el artículo 49 penúltimo párrafo se lleva a cabo la rectificación al fallo. -----

DICE: -----
LA PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA POR EL LICITANTE SE INDICA A CONTINUACIÓN: -----

PARTIDA ÚNICA: Servicio de Internet Móvil para la Atención de Servicios Médicos a través de Aplicaciones Institucionales Considerando el Uso de Tabletas. -----

DEBE DECIR: -----
LA PUNTUACIÓN TOTAL OBTENIDA POR EL LICITANTE SE INDICA A CONTINUACIÓN: -----

PARTIDA ÚNICA: Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC Y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025. -----

-----CIERRE DEL ACTA: -----

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este Acto, siendo las **11:10 horas del día 20 de junio de 2025**, firmando la presente todos los que en él intervinieron, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar. -----

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

CARGO	FIRMA	ANTEFIRMA
Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos	 Mtra. Elia Sandra Varas Galeana	





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

Form for 'SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS' containing stamps from 'COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS' dated 20 JUN 2025 and 'DIVISIÓN DE CONTRATOS'. It includes fields for location (Ciudad de México), office (09 53 84 61 1CFJ/2025/ 5039), and procedure (LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025).

Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos
Presente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Me permito solicitar su valiosa intervención a efecto de que tenga a bien girar sus apreciables instrucciones a quien corresponda, para llevar a cabo la elaboración del contrato derivado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025, para la contratación del SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL EJERCICIO 2025, para lo cual en cumplimiento a lo establecido en el Oficio Circular No. 09 53 84 61 1CFA/5094 del 1º de junio del 2021, me permito anexar al presente un Disco Compacto que contiene los documentos electrónicos que se detallan a continuación:

Table with 3 columns: No., Documentación para elaboración de los Contratos, and Nombre de los Archivos. It lists 5 items of documentation including 'Acta de Fallo', 'Propuesta Económica', 'Oficio de designación', 'Certificado de Disponibilidad Presupuestal', and 'Anexo Técnico'.



Handwritten signature or mark



No.	Documentación para elaboración de los Contratos	Nombre de los Archivos
	numerales aplicables de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).	
6	Términos y Condiciones en términos del subnumeral 4.24.4 y demás subnumerales aplicables de las POBALINES.	8. Términos y Condiciones (Word y PDF).
7	FOCON-03 Requisición de Bienes y Servicios.	9. FO-CON 03 (PDF).
8	Oficio de requerimiento número 09 52 76 61 55B0/2025/075 con fecha 23 de Abril de 2025.	10. Oficio de requerimiento.

Es importante precisar que, de conformidad con lo establecido en el Acta de Fallo de fecha 19 de junio de 2025, del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-53-2025, se indicó al proveedor adjudicado que deberá entregar la documentación correspondiente para la formalización del citado instrumento jurídico en esa División de Contratos.

Aunado a lo anterior, solicito atentamente que, una vez que el contrato se encuentre formalizado, nos remita una copia de este con sus anexos, así como de la garantía de cumplimiento, con la finalidad de realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento al oficio número 700.2019.2160 de fecha 12 de diciembre de 2019, suscrito por la Titular de la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

No omito señalar la importancia de salvaguardar y custodiar la información contenida en el medio magnético adjunto.

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

Atentamente

Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División

Elaboró

Lic. Jorge Albarran Hernandez
N 60 Coordinador Técnico A80

Con copia para:
Mtra. Elia Sandra Varas Galeana. - Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. Presente. (*)
(*) Se envía copia por SICGC.

RANR/JAH/LMMG





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
050GYR019N05325-001-00

ANEXO 4 (CUATRO)

“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA FÍSICA IDENTIFICABLE TALES COMO: RFC, CURP, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-MARZO-25



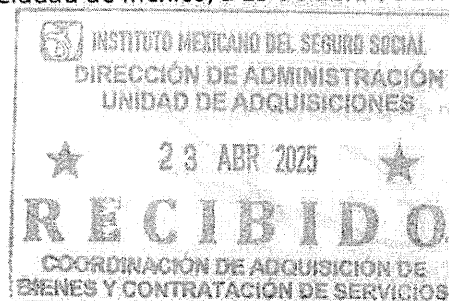
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.
Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios

Of. N° 09 52 76 61 55B0/2025/074
Ciudad de México, a 23 de abril de 2025

Lic. Jose Gonzalo Badillo Marino
Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Dirección de Administración
Presente



En referencia a mi similar con número Of. N° 09 52 76 61 55B0/2025/075 relacionado con la designación de los servidores públicos que fungirán como Administrador y Auxiliar del Contrato que resulta del proceso de contratación del "Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales para el ejercicio 2025".

Sobre el particular, y en apego a lo estipulado en el numeral 4.17 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social; me permito hacer de su conocimiento que actuará como responsable Técnico del Contrato, a razón de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el instrumento contractual que para tal efecto se celebre.

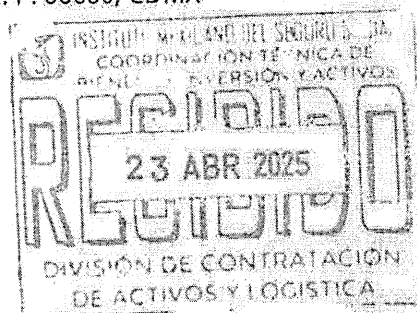
Administrador del Contrato:

Nombre completo: Sergio Campoamor Roldán.
Cargo: Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios
Área de Adscripción en el IMSS: Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Domicilio institucional: Toledo 21, PB, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, CDMX
Registro Federal de Contribuyentes: [REDACTED]
Clave Única de Registro de Población: [REDACTED]
Correo electrónico institucional: sergio.campoamor@imss.gob.mx
Teléfono institucional: 55 5238 2700, Ext 10513

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Auxiliar:

Nombre Completo: Juan Ramón García Padilla
Cargo: Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos
Área de adscripción en el IMSS: Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Domicilio institucional: Toledo 21, PB, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, CDMX
Registro Federal de Contribuyentes: [REDACTED]
Clave Única de Registro de Población: [REDACTED]
Correo electrónico institucional: juan.garciapa@imss.gob.mx
Teléfono institucional: {55} 5238 2795 Ext. 12551

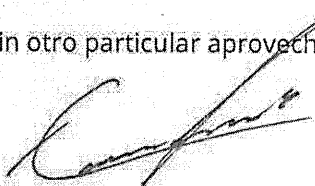




09 52 76 61 55B0/2025/074

Hoja 2

Sin otro particular aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.



Mtro. Sergio Campoamor Roldán.
Titular de la Coordinación Técnica.

Copia en el SICGG.

Mtro. Oscar Reyes Miguel, - Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.
Mtra. Ella Sandra Varas Galeana, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.
Lic. Rosa Angélica Nava Robles, - Titular de la División de Contratación de Activos y Logística.
C. Juan Ramón García Padilla, - Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos.



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
050GYR019N05325-001-00

ANEXO 5 (CINCO)

“JUNTA DE ACLARACIONES, LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN LA PLATAFORMA DIGITAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



“JUNTA DE ACLARACIONES, LA CUAL
SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA
SU CONSULTA EN LA PLATAFORMA
DIGITAL DE CONTRATACIONES
PÚBLICAS”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



2025
Año de
La Mujer
Indígena

SIN TEXTO