



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



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

Contrato Número
050GYR019N05424-001-00

CONTRATO CERRADO PARA LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2024 (REDHAT)”, 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, GUZDAN SERVICES, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO “EL PROVEEDOR”, REPRESENTADA POR LA C. NADIA GUZMÁN TERRAZAS, 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

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

I. “EL INSTITUTO” declara que:

- I.1 “EL INSTITUTO” es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.
- I.2 Conforme a lo dispuesto por el artículo 268 A de la Ley de Seguro Social, y 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 C. 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, “LAASSP”, suscribe el presente instrumento el C. Javier Cortés López, Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centro de Datos, con R.F.C. [REDACTED] designado para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello,

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 1

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



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

Contrato Número
050GYR019N05424-001-00

informando a **“EL PROVEEDOR”** para los efectos del presente contrato, documento que se integran en el **Anexo 4 (cuatro)** del presente contrato.

- I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Adjudicación Directa Nacional**, número **AA-50-GYR-050GYR019-N-54-2024**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la **“LAASSP”**, y los correlativos de su Reglamento, en términos del oficio de notificación de adjudicación de fecha 27 de marzo 2024, suscrito por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se integran en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Con fecha 22 de marzo de 2024, en la Sesión Ordinaria número **03/2024**, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del **“Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)”**, para cubrir las necesidades de **“EL INSTITUTO”**, mediante Acuerdo número **AC-12/SO-03/2024**.

Por oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2024/**2817** de fecha 01 de abril de 2024, 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 Requirente, 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 del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número 42062411 con folio de número 0000021315-2024, de fecha 18 de enero de 2024, emitido por el por la Titular de División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, mismo que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**

- I.6 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes N° **IMS421231I45**.

- 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 Póliza número 2,504 de fecha 28 de febrero de 2012, pasada ante la fe del Licenciado Fernando Martínez Macedo, Titular de la Correduría número 67 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad de la misma Entidad, con el folio mercantil electrónico número 470182-1, denominada **GUZDAN SERVICES, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, diseño,



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
050GYR019N05424-001-00

desarrollo, gestión y explotación de sistemas de información basados en la tecnología de la información, así como prestar servicios de asesoría, auditoría, consultoría y servicios informáticos, instalación, mantenimiento, reparación, fabricación, compra, venta, distribución y comercialización de consumibles, software, hardware, productos, equipos de cómputo, accesorios y lo que derive de ellos y en general la comercialización de cualquier tipo de producto para empresas.

II.2 La **C. Nadia Guzmán Terrazas**, 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 106,689 de fecha 02 de octubre de 2023, pasada ante la fe del Licenciado Iñigo Xavier de Teresa, Titular de la Notaría Pública número 58 de la Ciudad de México, misma que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado 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 **GSE120228UL7**.

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 50 y 60 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 15 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 57 de la **"LAASSP"** y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 3

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



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

Contrato Número
050GYR019N05424-001-00

la Función Pública y el Órgano Interno de Control en “EL INSTITUTO” y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

II.6 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos los teléfonos: 55 4742 0606 y 55 5408 8578, correos electrónicos: nadia.guzman@guzdan.com y [REDACTED] y domicilio ubicado en Calle Lago Alberto, número 442, Colonia Anahuac I Sección, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11320, 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.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO QUE NO ES DEL REPRESENTANTE LEGAL POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

“EL PROVEEDOR” acepta y se obliga a proporcionar a “EL INSTITUTO” el “Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)”, 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, Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres) “Propuesta Técnica y Económica de “EL PROVEEDOR”, Oficio de notificación de adjudicación y oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2024/2817”
- Anexo 4 (cuatro) “Documento de designación de Administrador del Contrato”

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO

“EL INSTITUTO” pagará a “EL PROVEEDOR” como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad de \$96,031,656.42 (NOVENTA Y SEIS MILLONES TREINTA Y UN MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS 42/100 M.N.), más impuestos que asciende a



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
050GYR019N05424-001-00

\$15,365,065.03 (QUINCE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SESENTA Y CINCO PESOS 03/100 M.N.), que hace un total de **\$111,396,721.45 (CIENTO ONCE MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS VEINTIUN PESOS 45/100 M.N.),** de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **“Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)”**, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables 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 51 de la **“LAASSP”** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido el numeral **14.** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos).**

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 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **“EL PROVEEDOR”** presente en forma impresa el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio conforme lo señalado en 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 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 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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 5

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



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

Contrato Número
050GYR019N05424-001-00

(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 contrato.

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

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

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

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

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



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
050GYR019N05424-001-00

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 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 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo



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
050GYR019N05424-001-00

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”**.

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,

	<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 050GYR019N05424-001-00</p>
---	---	---

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 51 de la **"LAASSP"**.


El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada de forma impresa.

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.

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"**.

	<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 050GYR019N05424-001-00</p>
---	---	---

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 51, 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 solicitud de cotización y oficio de notificación de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, este último se agrega 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.


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 en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **“EL INSTITUTO”**.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **“EL PROVEEDOR”** se obliga con **“EL INSTITUTO”** a prestar el servicio en el Centro de Datos ubicado en Camino a la Presa de San José 2055, Lomas 4ta Sección, Código Postal 78216, San Luis, S.L.P. México, así como en las Instalaciones designadas por **“EL INSTITUTO”** durante la vigencia del servicio, de acuerdo a lo señalado en el Anexo Técnico y numeral **20.** de los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente del acto de notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2024, conforme a lo señalado en el numeral **3.** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**.

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.



	<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 050GYR019N05424-001-00</p>
---	---	--

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 natural siguiente del acto de notificación de adjudicación, es decir, 28 de marzo de 2024 y hasta el 31 de diciembre de 2024.

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

“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 un 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.



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
050GYR019N05424-001-00

No obstante lo anterior, **“EL PROVEEDOR”** deberá de observar lo señalado en el Anexo Técnico y el numeral 11. de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48, fracción II, 49, fracción II, de la **“LAASSP”**; 85, fracción III, y 103 de su Reglamento **“EL PROVEEDOR”** se obliga a constituir una **divisible** y en este 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 del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Dicha fianza deberá ser entregada a **“EL INSTITUTO”**, a más tardar dentro de los 10 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, apejándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata a **“EL PROVEEDOR”** una vez que **“EL INSTITUTO”** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **“EL PROVEEDOR”** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo anterior deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

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

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

- a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.

	<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 050GYR019N05424-001-00</p>
--	---	---

- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, **“EL PROVEEDOR”** no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la presente Cláusula.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

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

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 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 de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **“LAASSP”**.
- e) 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 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 Javier Cortés López**, con R.F.C. [REDACTED] Titular de la **Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centro de Datos**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento.

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

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 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 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.

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



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 las acciones, nivel de servicio y porcentajes señalados en el numeral 10. de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, proporcionados en forma parcial o deficiente. 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.

“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 podrán ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso 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% (uno por ciento)**, conforme en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, de conformidad con el indicador y nivel de servicio establecidos en el numeral 9. de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

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

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



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

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

	<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 050GYR019N05424-001-00</p>
---	---	---

“**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.

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 45, 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 tratarán 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 las Leyes General y Federal, respectivamente, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 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.





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
050GYR019N05424-001-00

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.

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 55 Bis 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 contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **“EL INSTITUTO”** así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

“EL INSTITUTO” cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir 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 total o parcial 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 de la Función Pública, 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 contrato, lo notificará a **“EL PROVEEDOR”** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **“EL PROVEEDOR”** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos 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:

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 18

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



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

Contrato Número
050GYR019N05424-001-00

- 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 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 entregar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
- j) 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 contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;
- k) 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 DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
- l) Impedir el desempeño normal de labores de **"EL INSTITUTO"**;
- m) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **"EL INSTITUTO"** comunicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente 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 15 (quince) días hábiles siguientes, 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 contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **"EL PROVEEDOR"**.



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
050GYR019N05424-001-00

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 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 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 contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindir el 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 52 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 contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del 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 51, 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.

“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.



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
050GYR019N05424-001-00

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

“LAS PARTES” convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización, según corresponda del procedimiento de contratación del cual deriva el presente instrumento jurídico, y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la **“LAASSP”**.

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 77, 78 y 79 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.

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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 21

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



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

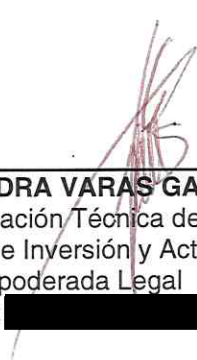
Contrato Número
050GYR019N05424-001-00

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 en todas sus partes, por duplicado, en la Ciudad de México, a **03 de abril de 2024**, quedando un ejemplar en poder de “**EL PROVEEDOR**” y el restante en poder de “**EL INSTITUTO**”.

POR “EL INSTITUTO”
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

POR “EL PROVEEDOR”
GUZDAN SERVICES, S.A. DE C.V.
R.F.C. GSE120228UL7




C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA
Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de
Bienes de Inversión y Activos
y Apoderada Legal
R.F.C.: [REDACTED]



C. NADIA GUZMÁN TERRAZAS
Representante Legal

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

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



C. JAVIER CORTÉS LÓPEZ
Titular de la Coordinación Técnica de Operación y
Administración de Centro de Datos
R.F.C. [REDACTED]


RRSR/HRJ/JMHN/CLGR



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
050GYR019N05424-001-00

ANEXO 1 (UNO)

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000021315-2024

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF. 0054 VT 01120 RECIBIDO EL 17/01/2024 - "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TECNICO 2024(REDHAT)", PARA EL EJERCICIO 2024.

Fecha Elaboración: 18/01/2024

Total Comprometido (en pesos): \$ 111,415,129.10
Cuenta: 42062411 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	12,379.5	12,379.5	12,379.5	12,379.5	12,379.5	12,379.5	12,379.5	12,379.5	12,379.5
DISPONIBLE (en miles de pesos)											
0.0	0.0	0.0	16,445.6	19,935.5	9,631.7	33,865.1	40,011.5	15,442.3	17,317.3	23,681.3	42,158.3

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en el numeral 7.5.9.4 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE
Laura Natalia López Piñero
Laura Natalia López Piñero
Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO		

CONTRATO No. _____

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

Clave: 6170-009-001

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
050GYR019N05424-001-00

ANEXO 2 (DOS)

“ANEXO TÉCNICO, TÉRMINOS Y CONDICIONES”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	16/10/2023	Elaboración de documento	Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza
0.2	16/10/2023	Revisión del documento	Ing. Javier Cortés López
0.3	24/10/2023	Actualización del documento	Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza
1.0	28/11/2023	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	23/02/2024	Actualización del documento	Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza
2.0	23/02/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1.	Objetivo del Documento	3
2.	Descripción amplia y detallada del servicio	3
	Objetivo	3
	Alcance	3
	Requerimientos técnicos	7
a.	Funcionales	7
b.	No Funcionales	12
	Especificaciones técnicas	12
	Modalidad del Servicio	22
3.	Pruebas	23
4.	En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI	23
5.	En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior	23
6.	Normas	23
7.	Cronograma de actividades	23
8.	Restricciones e interfaces con otros elementos	24
	No aplica	24
9.	Procesos	24
10.	Recursos Humanos	24
11.	Perfil del Licitante	26
12.	Condiciones técnicas de aceptación de entregable	27
13.	Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse	31
14.	Acuerdos de niveles operacionales	32
15.	Proceso de entrega al término del contrato	33

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

16.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	33
17.	Relación de anexos	34

✓



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

1. Objetivo del Documento

El presente Anexo Técnico tiene como objeto establecer la descripción amplia y detallada del **“Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)”**, estableciendo los requerimientos, características, especificaciones técnicas, lineamientos y soporte técnico necesarios para la prestación del servicio, en lo sucesivo EL SERVICIO.

Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCOP): 32700003 Licencias de uso de programas de cómputo y actualización.

2. Descripción amplia y detallada del servicio

Objetivo

Contar con el **“Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)”**, que permitirá al EL INSTITUTO poder tener el derecho de uso del licenciamiento necesario para la operación de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, incluyendo el acceso a las bases de datos de conocimiento del fabricante, derecho de actualización de versiones y parches liberadas por el fabricante y todo lo necesario para el uso del licenciamiento, así como contar con el soporte técnico orientado a los productos indicados en “Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Las características y especificaciones técnicas del licenciamiento con el cual será prestado el servicio objeto del presente Anexo Técnico se encuentran relacionados en el “Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos”.

EL INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), requiere la contratación del **“Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)”**, con la finalidad de contar con los servicios de derecho de uso de licenciamiento y soporte que garanticen la continuidad operativa de las de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

Alcance

El IMSS tiene la necesidad de contratar el servicio descrito en este Anexo Técnico y en los siguientes documentos:

- Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos.



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

- Términos y Condiciones.

La contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)"**, bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de productos necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO.

Dentro del alcance del servicio EL LICITANTE deberá ofertar el derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

El servicio a contratar será por partida única (REDHAT)

Catálogo de servicios

El catálogo de servicios de este Anexo Técnico resume todos los elementos de servicio que son considerados elementos de pago en el contrato correspondiente.

La oferta que realice el licitante deberá incluir cada uno de los elementos de servicio del catálogo referido, cada licitante deberá cotizar precios unitarios por cada uno de los rubros incluidos en el formato Apéndice 2. Formato de Propuesta Económica. Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en el catálogo de servicios, el licitante deberá apegarse a la definición de cada uno de ellos, de acuerdo con lo descrito en el presente anexo técnico.

El contrato que resulte de este proceso de contratación será abierto y los servicios serán solicitados bajo demanda, la cantidad de servicios a contratar se determinará por el presupuesto mínimo y máximo establecido, el uso de los servicios se determinará de acuerdo con las necesidades del INSTITUTO.

a) Derecho de uso de Licenciamiento y actualización

El licenciamiento bajo el esquema de derecho de uso, suscripción, actualización requeridos en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)"**, y que son necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO, es el que a continuación se indica:



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
REDHAT	Red Hat OpenShift Platform Plus with Integration and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs)	80	Servicio
	Red Hat OpenShift Platform Plus with Runtimes and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs)	224	Servicio
	Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01699	224	Servicio
	Red Hat Ansible Automation Platform, Premium (100 Managed Nodes) SKU MCT3691	2	Servicio
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Satellite, Premium SKU RH00006	72	Servicio
	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787	72	Servicio
	Resilient Storage SKU: RH00026	24	Servicio

Por concepto de licenciamiento se generará la obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación

ID	Concepto	Descripción	Tipo
1	Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización.	EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el derecho de uso del licenciamiento, así como también la actualización de dicho licenciamiento.	Fijo Bajo demanda

b) Soporte Técnico

Las necesidades del Instituto relativas al Soporte Técnico del Licenciamiento del "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2024 (REDHAT)" y que es necesario para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO

ANEXOS

Por concepto de soporte y actualización del licenciamiento requerido se **DIVISIÓN DE CONTRATOS** obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación

ID	Concepto	Descripción	Tipo
2	Soporte Técnico.	EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento necesarios para el software y	Fijo Mensual



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		<p>hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>EL LICITANTE deberá entregar al Instituto el procedimiento para el soporte técnico por parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante para la solución de incidentes y casos de soporte durante la operación del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>EL LICITANTE deberá brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de técnicos especializados por parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones.</p> <p>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, acorde a los niveles de servicio objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá incluir el acceso a recursos humanos especializados del licitante y en casos especiales también personal del fabricante de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o video conferencias necesarias para su atención. EL LICITANTE en su caso será responsable de coordinar las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos especializados del licitante y en casos especiales del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.</p>	

Y



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		<p>EL LICITANTE entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado por personal del licitante y en casos especiales por personal del fabricante del licenciamiento necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>EL LICITANTE debe ofertar para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.</p> <p>EL LICITANTE deberá ofertar dentro del soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en casos especiales del fabricante durante la operación del licenciamiento la asesoría técnica en sitio para los productos ofertados.</p>	

La volumetría del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, que se requiere en el presente Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2), es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de EL INSTITUTO, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a consumir durante la vigencia del servicio se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de EL INSTITUTO.

Requerimientos técnicos

a. Funcionales

Partida Única (REDHAT)

EL LICITANTE deberá ofertar y en su caso proporcionar el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, soporte y actualización de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación de los servicios de la partida completa.

EL LICITANTE deberá ofertar la prestación "**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)**", cumpliendo con todos y cada una de las características, especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico, Apéndice 1 y los Términos y Condiciones.

Derecho uso de Licenciamiento y actualización.

EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE oferte el derecho de uso de licenciamiento, soporte y actualización de los productos cuyas especificaciones técnicas se encuentran descritas en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", las cuales son necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO; entendiéndose por el derecho de uso un período determinado que ampare el uso legal de las licencias, el cual deberá ser de al menos 12 meses a partir de su activación.

EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación del derecho uso de licenciamiento en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, incluyendo actualizaciones de versiones de software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá ofertar proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento a través del sitio web oficial del fabricante, conforme se liberen por parte del fabricante durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE deberá ofertar el servicio de uso de licenciamiento para el software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.

EL LICITANTE deberá ofertar la entrega al Administrador del Contrato de las suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga o en su caso entrega física en las Instalaciones del Instituto.



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Soporte Técnico

EL LICITANTE deberá ofertar el soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá ofertar el Soporte Técnico atendiendo a las necesidades de EL INSTITUTO de conformidad con el plan de trabajo elaborado por EL LICITANTE en coordinación con el personal designado por EL INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT).

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación del soporte técnico.

EL LICITANTE deberá ofertar la entrega a EL INSTITUTO el acceso a su Mesa de Servicios, así como el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, este procedimiento deberá de incluir al menos los siguientes niveles de atención:

- **Nivel 1:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser atendidos hasta su total solución por la Mesa de Servicios ofertada por EL LICITANTE.
- **Nivel 2:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertada por EL LICITANTE y atendidos hasta su total solución por el personal técnico especializado de EL LICITANTE.
- **Nivel 3:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertada por EL LICITANTE y atendidos hasta su total solución por el personal técnico del fabricante correspondiente.

EL LICITANTE deberá incluir en el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico ofertado, el escalamiento de atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

EL LICITANTE deberá ofertar la habilitación del soporte técnico hacia EL INSTITUTO con el acceso a soporte técnico del propio Licitante y también por parte del fabricante de los

ANEXOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

productos de manera remota, como parte de la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico; en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o videoconferencias necesarias para la atención, EL LICITANTE será el responsable de coordinar las acciones necesarias para que EL INSTITUTO tenga acceso al soporte técnico especializado del Licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

EL LICITANTE debe ofertar para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico Nivel 3 la atención con su propio personal y en caso de así requerirse con personal del fabricante, así como también diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser como a continuación se describe:

	Nivel de gravedad 1	Nivel de gravedad 2	Nivel de gravedad 3	Nivel de gravedad 4
Afectación	El sistema de producción no funciona.	Fallo de función o característica principal, grave.	Fallo de función o característica secundaria, intermedio.	Problema leve, menor.

Lo anterior atendiendo a las especificaciones de cada nivel de gravedad establecidos en el apartado relativo a los Niveles de Servicio del presente documento.

El soporte técnico que oferte EL LICITANTE deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico; así como la emisión de los informes del avance de la atención de las solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en numeral 14 Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE entregará de manera mensual posterior a cada mes devengado durante la vigencia del servicio, un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico del licenciamiento de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá entregar un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente, evento o problema dentro de las siguientes 72 horas de resuelto el incidente, evento o problema, en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota

El servicio de soporte técnico ofertado por EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá incluir Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota para el licenciamiento por parte de EL LICITANTE o en su caso por parte del Fabricante, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá ofertar como parte del servicio, 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, el cual deberá ser otorgado por parte del personal del EL LICITANTE que proporcione el licenciamiento, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

EL LICITANTE debe ofertar como parte del servicio, 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, el cual deberá ser otorgado por parte del personal del fabricante del licenciamiento, necesarios para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO

El uso de las horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota, serán "Bajo Demanda" atendiendo a las necesidades de EL INSTITUTO, durante la vigencia del servicio.

Las 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota que se especifican en el presente Anexo Técnico y en Apéndice 2 "Formato de Propuesta Económica", son exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de EL INSTITUTO, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a consumir durante la vigencia del servicio se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecido para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de EL INSTITUTO.

EL LICITANTE deberá entregar un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente evento o problema, en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

Soporte de Asistencia Técnica en Sitio

EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del LICITANTE y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE deberá entregar un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente, evento o problema, dentro de las siguientes 72 horas de resuelto el incidente, evento o problema en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

Soporte de Asistencia Técnica vía Remota

EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en forma remota para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE deberá entregar un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente, evento o problema, dentro de las siguientes 72 horas de resuelto el incidente, evento o problema en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

b. No Funcionales

No aplica, ya que al tratarse de un de un servicio de uso de licenciamiento, actualización y soporte técnico para dicho licenciamiento, no se identifican requerimientos no funcionales.

Especificaciones técnicas

EL LICITANTE deberá ofertar el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)" bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

✓



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

El LICITANTE deberá ofertar la entrega a EL INSTITUTO del procedimiento la entrega del licenciamiento requerido, actualización del mismo y para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, este procedimiento deberá de incluir al menos los 3 niveles de servicio descritos en el numeral 4.2 Soporte Técnico del presente Anexo Técnico, para el licenciamiento.

Para la prestación del "soporte de asistencia en sitio o remota", EL LICITANTE deberá incluir como parte de su oferta de los servicios solicitados, los recursos humanos que cuenten con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarios para la implementación y proporcionar los servicios objeto del presente proceso de contratación.

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su oferta de los servicios solicitados, los recursos humanos que cuenten con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarios para la implementación y assesment de aplicaciones para las plataformas objeto del presente anexo técnico y proporcionar los servicios objeto del presente proceso de contratación.

En la tabla que sigue se presenta un resumen de los componentes que forman parte del servicio requerido

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización	EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de licenciamiento necesario para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.	EL LICITANTE deberá ofertar el servicio de licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio. EL LICITANTE deberá proveer el servicio de licenciamiento incluyendo el derecho de uso y actualización de versionamiento del software durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. EL LICITANTE debe proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento durante el

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
		<p>tiempo de derecho de uso del licenciamiento a través del sitio web oficiales, conforme se liberen por parte del fabricante, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas de licenciamiento, así como suscripciones relativas al licenciamiento requerido en el presente Anexo Técnico..</p> <p>El servicio de licenciamiento y suscripciones que EL LICITANTE deberá ofertar se encuentra especificado en "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", del presente Anexo Técnico.</p>
Soporte Técnico	EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de soporte técnico del licenciamiento con su personal y en casos que así se requiera a través del personal especializado del fabricante necesarios, para atender el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.	<p>EL LICITANTE deberá entregar al INSTITUTO el procedimiento para la atención de incidentes del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>EL LICITANTE deberá brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de Soporte Técnico de licenciamiento.</p> <p>El servicio de soporte técnico que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, de acuerdo con los niveles de servicio objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>El servicio de soporte técnico especializado que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá incluir acceder a recursos humanos del licitante y en casos que así se requiera a recursos humanos del fabricante, de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes; en el supuesto que EL INSTITUTO requiera efectuar llamada telefónica o video conferencias necesarias para la atención. EL LICITANTE será responsable de coordinar las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos tanto del propio Licitante como del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.</p>

Y



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
		<p>EL LICITANTE entregará de manera mensual posterior a cada mes durante la vigencia del servicio un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado del licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>EL LICITANTE debe ofertar para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes; que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.</p> <p>EL LICITANTE deberá ofertar dentro del servicio de Soporte Técnico, la asesoría técnica en sitio para los productos que abarca licenciamiento y suscripciones necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p>

Actualizaciones de Software

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, llevar a cabo de manera coordinada con su personal designado y con personal del fabricante, la vigilancia y actualización a las versiones de licenciamiento, al amparo del instrumento jurídico que derive del presente proceso de contratación y cumpliendo con lo especificado en presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndice J, así como las configuraciones necesarias derivadas de las recomendaciones del fabricante a solicitud de EL INSTITUTO o requeridas por la operación de los servicios. Las actualizaciones o actividades relacionadas a este punto, EL LICITANTE en conjunto con EL INSTITUTO deberá ser llevada a cabo a través del Grupo de Gestión de Cambios (GGC).

Licenciamiento.

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, el llevar a cabo de manera coordinada con personal del fabricante, un control del licenciamiento, en la asignación y utilización de las licencias de software asignadas. EL LICITANTE avisará mensualmente al Grupo de Gobierno del Contrato, las fechas de vencimiento de las licencias.

Versionamiento.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

✓



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

EL LICITANTE deberá integrar como parte del servicio ofertado, el llevar a cabo de manera coordinada con personal del fabricante, a partir del inicio del contrato y de manera mensual, entregar un análisis de la situación actual de las versiones de software comercial instaladas en los bienes de EL INSTITUTO instalados en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, con el fin de identificar aquellas que estén próximas a salir o se encuentren fuera de soporte por parte del fabricante, permitiendo tomar acciones preventivas que garanticen técnica y operativamente la continuidad de la operación del Instituto.

Con base en el análisis entregado, EL LICITANTE de manera coordinada con personal del fabricante, será responsable de la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un plan de trabajo al cuerpo de Gobierno del contrato, orientado a garantizar técnica y operativamente la actualización de las versiones de licenciamiento objeto del presente anexo técnico.

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, que será responsable de revisar de manera continua (mensual), las versiones de los productos instalados en los diferentes ambientes soportados para dar aviso oportuno al EL INSTITUTO antes de la caducidad del producto y se puedan tomar las medidas pertinentes, con el fin de garantizar técnica y operativamente la vigencia del software instalado en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Mesa de Servicios del LICITANTE.

Para la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", EL LICITANTE deberá implementar un punto único de contacto (Mesa de Servicios) para recibir, registrar, categorizar, dar seguimiento y generar información de las solicitudes, así como incidentes y casos de soporte técnico, apegado al procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico ofertado por EL LICITANTE, con una cobertura de 7 días las 24 horas de cada día durante la vigencia del servicio, cuya funcionalidad y documentación deberá apegarse a la normatividad vigente en EL INSTITUTO.

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, algunos de los eventos que se podrán reportar en la Mesa de Servicio:

Y



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

- Falla o degradación en componentes lógicos.
- Soporte técnico de componentes lógicos.
- Incidentes, Problemas y Cambios a los componentes lógicos.

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta técnica los mecanismos o procesos para el registro de tickets, categorización, asignación y solución en el menor tiempo posible, proporcionando la información necesaria y suficiente para su atención, EL LICITANTE deberá realizar las acciones en conjunto con EL INSTITUTO para que cuente con al menos la siguiente información:

- Guion de atención y catálogo de servicios.
- Matriz de escalamiento.
- Guiones de atención de los 3 niveles de soporte y recabar la información requerida por los grupos de soporte para la atención de tickets.
- Categorizaciones de casos.
- Grupos de soporte.
- Relación de usuarios con permisos suficientes para el registro de tickets y la atención de su solicitud.
- Definir matriz y tiempos de escalación, incluyendo medios de contacto.

La Mesa de Servicio propuesta por EL LICITANTE deberá incluir disponibilidad de los agentes y operadores necesarios para recibir y gestionar los casos en un horario de servicio de 7 días las 24 horas de cada día durante la vigencia del servicio. EL LICITANTE será responsable de contar con la cantidad de agentes capacitados suficientes para atender la demanda en los diferentes turnos.

Las herramientas tecnológicas, soporte técnico, personal, infraestructura y proceso de atención de la Mesa de Servicio ofertada por EL LICITANTE, deberán estar personalizados para la atención a EL INSTITUTO, garantizando técnica y operativamente la continuidad, seguridad y confidencialidad.

El proceso de atención de la Mesa de Servicios deberá formar parte de la propuesta técnica ofertada por EL LICITANTE y en su caso, adecuado y autorizado por EL INSTITUTO.

Los tickets generados por la Mesa de Servicio ofertada por EL LICITANTE deberán ser despachados hacia grupos de soporte establecidos por categorización, acorde a lo definido entre EL INSTITUTO y EL LICITANTE, cuidando en todo momento lo siguiente:

ANEXOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

- EL LICITANTE deberá contar con una herramienta automatizada para la detección de incidentes o eventos, su registro, notificación, administración, seguimiento y todo lo necesario hasta su atención y resolución, incluyendo mecanismos electrónicos para el seguimiento del avance en la resolución del incidente.
- La Mesa de Servicio ofertada por EL LICITANTE, debe despachar inmediatamente el ticket con los grupos de soporte técnico definidos por EL LICITANTE para la atención del evento reportado, acorde a los Niveles de Servicio establecidos en el presente Anexo Técnico, informando de manera electrónica al personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE. Dependiendo de la severidad de la afectación, la notificación deberá ser vía telefónica y vía correo electrónico como evidencia, para garantizar operativamente que se informe al personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE.
- Todos los tickets deberán registrar el horario en que sean creados para el seguimiento de atención y servicio.
- Los tickets deberán ser cerrados hasta que el incidente o el evento que lo generó haya sido solucionado por completo y confirmado por parte de EL INSTITUTO, por cualquiera de los canales que habilite la Mesa de Servicios, siempre y cuando se quede documentado la forma como se atendió y resolvió generando evidencia de la confirmación del personal autorizado por parte de IMSS.

Los tiempos de atención y solución proporcionados por EL LICITANTE, tanto para solicitudes como para incidentes y soporte técnico deberán ser validados y autorizados por EL INSTITUTO en las Mesas de Trabajo al inicio de la prestación del servicio y si es necesario durante las Mesas de Trabajo que se realicen durante vigencia del contrato que se derive del presente proceso de contratación.

Productos

Dentro de los 10 días naturales siguientes al mes vencido, EL LICITANTE deberá enviar a EL INSTITUTO el reporte impreso y firmado por el administrador del contrato por parte de EL LICITANTE, referente a los tickets generados en el mes vencido.

Dicho reporte deberá tener al menos los siguientes campos:

- Número de ticket.
- Fecha y hora de creación.
- Descripción de lo reportado.
- Nombre o nombres del personal que atendieron o atienden el ticket.



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

- Descripción de la solución y en su caso, reporte Post Mortem o Service Request levantado al fabricante de ser el caso.
- Fecha y hora de la solución.
- Fecha y hora del cierre.
- Tiempo de atención del incidente, requerimiento o ticket.
- Nivel de servicio definido para este tipo de incidente.
- Tiempos acumulados de afectación para este tipo de incidente en el mes en curso.
- En su caso, posible deductiva o pena convencional correspondiente.

Afinación y Puesta a Punto.

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado el identificar, analizar, proponer y ejecutar las tareas de optimización de configuraciones necesarias del Licenciamiento objeto del presente proceso de contratación.

EL LICITANTE será el responsable de hacer llegar la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un Plan de Trabajo al cuerpo de Gobierno del Contrato, incluyendo una propuesta por parte de EL LICITANTE respecto a planes de instalación o en su caso, nuevas versiones, parches y aquellas que va a dejar de dar soporte a algún software que emplea EL INSTITUTO

EL licitante será el responsable de la gestión y seguimiento de las actividades de afinación, así como contar con los recursos necesarios dentro del alcance de este servicio.

Entrega de servicios.

EL LICITANTE deberá realizar la entrega del servicio, en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, para el caso del servicio de soporte técnico remoto, el LICITANTE deberá proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO pueda acceder a los servicios remotos tanto para registro y seguimiento de casos de soporte, así como para el soporte remoto de personal especializado del Licitante y en su caso del fabricante del licenciamiento objeto del presente proceso de contratación.

Para los casos de asistencia en sitio, los servicios serán prestados en las Instalaciones y Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, los cuales pueden ser:

- Centro de Datos ubicado en San Luis Potosí (IPICYT).
- Instalaciones designadas por el Instituto durante la vigencia del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Procedimiento para reporte de fallas.

El LICITANTE deberá ofertar como parte del servicio, el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que EL INSTITUTO o a quien éste designe a través de la CSITI dependiente de la DDT, reporte al Licitante y de ser el caso al fabricante lo relacionado a casos de soporte, fallas o incidentes relevantes relacionados a los productos soportados por el servicio de licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico, en horario abierto (7 días a la semana, 24 horas al día durante la vigencia del servicio), el tiempo de resolución de falla se indica en el apartado de Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.

Administración de soporte remoto

Con la finalidad de proporcionar el servicio de soporte técnico a las diversas infraestructuras tecnológicas de EL INSTITUTO, EL LICITANTE deberá ofertar el uso de herramientas de soporte remoto, la cual permita gestionar apoyo de ingenieros a distancia para que los incidentes presentados puedan ser resueltos de manera expedita en sitio o donde sea necesaria la intervención de especialistas de soporte de nivel superior.

Repositorio Documental.

EL LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, el proporcionar mediante el establecimiento de una plataforma (repositorio) los documentos probatorios del servicio, como lo pueden ser entregables, informes, reportes, entre otros, y al final del contrato que en caso se derive del proceso de contratación, EL INSTITUTO definirá el repositorio correspondiente para la transferencia de documentación a EL INSTITUTO. La plataforma que servirá de contenedor oficial será proporcionada, administrada y soportada por el LICITANTE.

La plataforma (repositorio) ofertada por EL LICITANTE, contará con accesos remotos, controlados y definidos por EL INSTITUTO, para asegurar técnica y operativamente la confidencialidad de los documentos que ahí se resguarden, manejando bitácoras de actividad, accesos a documentos, entre otras estadísticas, debiendo entregar las copias en medio electrónico que EL INSTITUTO determine, al término del contrato que se derive del proceso de contratación correspondiente.



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Repositorio del servicio de licenciamiento y suscripciones.

EL LICITANTE ofertará el proporcionar el espacio en una plataforma propia o del fabricante con acceso a personal designado del Instituto, a través de la CSITI dependiente de la DIDT, donde se resguardará el software (medias) del servicio de licenciamiento utilizado durante la operación del contrato, que en su caso se derive del presente proceso de contratación, como parte de la prestación del servicio requerido.

Base de conocimientos de licenciamiento, suscripciones y soporte.

EL LICITANTE ofertará como parte del servicio los mecanismos propios o del fabricante del licenciamiento, para la gestión de la base de conocimiento del licenciamiento, soporte y configuración durante la vigencia de la prestación del servicio requerido, la cual será entregada en medio electrónico al Instituto al término del contrato que se derive del proceso de contratación correspondiente.

Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante.

EL LICITANTE deberá proveer como parte de la prestación servicio requerido y durante su vigencia las pólizas de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante correspondiente, con el fin que EL INSTITUTO pueda contar con el servicio de soporte técnico especializado, en el caso que sea requerido, con personal del fabricante para la atención y resolución de incidentes, acceso a nuevas versiones de software, actualizaciones de contenido y parches, así como para las configuraciones que permitan una mejora en el desempeño de las licencias ofertadas.

Aceptación del Servicio

Se dará por aceptado el servicio cuando todo el servicio de licenciamiento y servicio de soporte técnico especializado por parte de personal del licitante y en su caso del fabricante se encuentre entregado de conformidad con lo especificado en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndice 1.

Para el caso del servicio de soporte técnico en sitio o vía remota por parte de personal del licitante y de ser el caso con personal del fabricante EL LICITANTE deberá entregar las memorias técnicas correspondientes dentro de las siguientes 72 horas de concluido el soporte en comento para ser revisadas y validadas por personal de EL INSTITUTO.

ANEXOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Modalidad del Servicio

a. Conceptos fijos:

Dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios fijos solicitados, los cuales se define de forma integral tanto en el presente Anexo Técnico, así como las características técnicas de los servicios y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2) por un precio unitario por única vez y otro con un precio mensual

- a.1 Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización (Pago inicial único)
- a.2 Soporte Técnico (Pago mensual)

Los servicios fijos serán durante la vigencia del servicio y el LICITANTE deberá ofertarlo con un costo inicial único y un pago unitario mensual fijo.

b. Servicios Bajo Demanda.

Dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios solicitados es la modalidad de servicios "Bajo Demanda" se refiere al pago por evento, el cual se define de forma integral tanto en el presente Anexo Técnico, así como las características técnicas de los servicios y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2) por un precio unitario, La modalidad de servicios "Bajo Demanda", permitirá realizar únicamente el pago por servicio devengado. Esta modalidad aplicará para los siguientes rubros:

b.1 Soporte de Asistencia Técnica en Sitio.

EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de EL LICITANTE y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

b.2 Soporte de Asistencia Técnica vía Remota.

EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica

Y



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

vía Remota por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas remotos para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

Los costos por hora del Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota deberán ser ofertados por EL LICITANTE atendiendo a las requerimientos y especificaciones técnicas establecidos en el numeral 2.1. Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota, del presente Anexo Técnico.

3. Pruebas

No aplica

4. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI

No aplica

5. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior

No aplica

6. Normas

No aplican Normas Oficiales Mexicanas, Estándar (antes Mexicana), Internacional o de Referencia, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos.

7. Cronograma de actividades

Los licitantes deberán presentar un cronograma de actividades, para realizar la prestación del servicio por los conceptos de Licenciamiento (Derecho de uso) y por el Soporte, en cronograma los licitantes deberán especificar las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión, marcando las fechas de entregables como son

ANEXOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

cantidad de servicios a entregar de forma mensual, servicios de cableado de datos, enlaces de fibra óptica, puntos de consolidación, requerimientos especiales y memorias técnicas. El cronograma debe detallar al menos lo siguiente

- Entrega y recepción de documentación de la oferta
- En las Mesas de Trabajo dentro de 5 días hábiles posteriores a la adjudicación.
- Acuerdos de Niveles de Servicio (Niveles operativos entre servicios involucrados) con otros proveedores del INSTITUTO
- Establecimiento de matrices de escalación, procedimientos de atención en la mesa de servicio ofertada por el LICITANTE, establecimiento de grupos de soporte
- Entrega y activación del licenciamiento y suscripciones.
- Entrega y activación del soporte técnico para registro de casos de soporte.
- Establecimientos de órdenes de trabajo iniciales
- Calendario, plan de trabajo, establecimiento de compromisos relacionados al Licenciamiento, suscripción y soporte técnico.
- Mesas de Trabajo semanales y especializadas para temas particulares que se realicen durante vigencia del servicio que se derive para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico.
- Mesas de trabajo previas el cierre del contrato

8. Restricciones e interfaces con otros elementos

No aplica

9. Procesos.

EL LICITANTE deberá ofertar, la entrega de toda la documentación que se genere durante la vigencia del servicio que en su caso se adjudique derivado del proceso de contratación correspondiente, misma que deberá estar apegada a los formatos y procesos de conformidad con la normatividad vigente en EL INSTITUTO durante la ejecución del contrato.

Los formatos al momento de la contratación y durante la vigencia del servicio, solicitados en el presente Anexo Técnico podrán actualizarse, cancelarse, modificarse, sustituirse y en su caso, incrementarse de acuerdo con los lineamientos que establezca la Secretaría de la Función Pública y la normatividad vigente.

10. Recursos Humanos



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

EL LICITANTE deberá incluir como parte de la prestación del servicio, los recursos humanos con experiencia, capacitación y especialidad para la prestación del servicio de los componentes de servicio de licenciamiento y servicio de soporte técnico especializado de acuerdo lo establecido en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones, así como Apéndice 1.

El personal que realice funciones de coordinación, supervisión o cualquier otra función similar, en su caso superior, que EL LICITANTE oferte, deberá tener el enfoque de atención a clientes, orientados a la prestación de servicios y amplio conocimiento técnico y operativo de los componentes objeto del presente Anexo Técnico.

EL LICITANTE debe contar con el personal como ADMINISTRADOR DE PROYECTO con experiencia y habilidades en Metodologías de Administración de Proyectos para la dirección del proyecto, para tal efecto deberá adjuntar a su propuesta técnica los certificados, constancias y diplomas correspondiente al personal propuesto, para el caso de la certificación deberán ser avaladas por el Project Management Institute (PMI), el nivel de la certificación deberá ser cuando menos de Project Management Professional (PMP).

EL LICITANTE deberá presentar a EL INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional sita en calle Toledo No. 21 piso 6, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, al personal y currículum vitae del personal propuesto como responsables del proyecto con el fin de demostrar la experiencia y habilidades para la atención del área, proceso o actividad a la que será asignado, lo anterior con la finalidad que sean entrevistados, analizados, y en su caso aceptados por EL INSTITUTO; en caso que no se presente el personal en el plazo marcado, se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo con los Niveles de Servicio, Penas Convencionales o Deductivas que apliquen, los cuales están establecidos en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

EL LICITANTE deberá contar con acceso a personal calificado del fabricante (Nivel 3) para atender los incidentes presentados en el licenciamiento ofertado para lo cual deberá trasladarse a las instalaciones de EL LICITANTE y de EL INSTITUTO las veces que así se requiriera por necesidades de la prestación del servicio de El Instituto durante la vigencia del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Es importante señalar que, con base en las necesidades de EL INSTITUTO, el listado de personal podrá ser modificado a solicitud expresa del administrador del contrato IMSS, de tal manera que puede solicitarse la rotación de personal o el movimiento temporal de los técnicos especialistas del personal del Licitante y de ser el caso personal del fabricante, para atender eventos que así lo requieran.

EL LICITANTE deberá integrar como parte de la provisión del servicio, el apoyo de los ingenieros en horarios hábiles para el INSTITUTO, así como en horarios no hábiles para la atención del Servicio (Por eventos especiales, reubicaciones, servicios temporales, incidentes, eventos o fallas, etc.), por lo que este tipo de solicitudes de atención en horarios diferentes a los hábiles deberán estar incluidos por EL LICITANTE como parte de su oferta.

El personal ofertado por EL LICITANTE para atender incidentes y casos de soporte deberá tener disponibilidad las 24 horas los 7 días de la semana durante la vigencia del servicio, en caso de que EL INSTITUTO requiera alguna eventualidad, se notificará por el personal definido por la CSITI dependiente de la DIDT a EL LICITANTE, por lo que deberán estar disponibles para la atención

11. Perfil del Licitante

Para el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", EL LICITANTE deberá acreditar ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado anexando currículum detallado de la misma. el currículum deberá incluir nombres, teléfonos y correos electrónicos de personas que puedan confirmar la experiencia solicitada, no presentar el documento solicitado en este punto, es causal de desechamiento.

EL LICITANTE deberá incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del fabricante o desarrollador de los productos incluidos y requeridos para proporcionar el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT); en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

EL LICITANTE deberá incluir en su proposición Diagrama actualizado de los componentes del software ofertado, acompañado de una carta de soporte por el fabricante y así garantizar que cumplen con todos los componentes funcionales necesarios para la adecuada operación de los servicios cotizado.

Y



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

EL LICITANTE deberá demostrar que cuenta con apoyo técnico del fabricante, esto mediante una carta membretada y firmada por el representante legal en México de dicho fabricante, la carta tiene que estar dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social.

EL LICITANTE deberá demostrar que cuenta con capacidad de recursos humanos, materiales y de equipamiento; así como experiencia y especialidad en el soporte, actualización y mantenimiento de las plataformas o productos ofertados, así también deberá presentar su propuesta de trabajo; adicionalmente deberá acreditar su cumplimiento de contratos realizados. Los detalles de toda la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de estos requisitos se definen en el numeral 4. Criterio de evaluación, del documento de Términos y Condiciones.

El LICITANTE deberá preservar el uso y acceso a la información de EL INSTITUTO antes, durante y después de la atención de casos de soporte e incidentes en el servicio de uso de licenciamiento Red Hat necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. Para lo cual EL LICITANTE deberá efectuar todas las acciones encaminadas a preservar la información de EL INSTITUTO durante la atención del servicio de soporte técnico y asistencia en sitio o vía remota del licenciamiento, por lo que una pérdida de datos en cualquier escenario, generará una deductiva directa a EL LICITANTE conforme a lo establecido en el documento de Términos y Condiciones por la prestación deficiente de servicios, entendiendo que la información del IMSS, en su gran mayoría es de carácter confidencial por tratarse de datos personales e incluso algunos temas médicos.

12. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

El licitante adjudicado deberá entregar al personal del Instituto (responsable del proyecto), una memoria técnica en formato electrónico en forma mensual sobre la actualización de versiones de software realizadas en el mes inmediato anterior por cada tipo de tipo de software proveído como parte de la prestación del servicio.

El licitante adjudicado deberá entregar al personal del Instituto (responsable del proyecto), un reporte resumen de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico en forma mensual posterior a cada mes devengado durante la vigencia del servicio, dicho reporte deberá contener al menos, la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así también en su caso el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo.

Ambos reportes deberán ser por escrito, con acuse de recibo por el Instituto

ANEXOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

A continuación, se relacionan los principales entregables relacionados al "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)".

No	Entregable que deberá sustentar el servicio	Plazo de Entrega
1	Carta Membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato del INSTITUTO las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido.	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación.
2	Carta Membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Soporte Técnico del licenciamiento bajo las condiciones indicadas en el presente anexo técnico y su compromiso de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación
3	Reunión de Inicio de Contrato en la que se presente el alcance de los productos o servicios contratados por el Instituto Mexicano del Seguro Social	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación
4	Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por EL INSTITUTO y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	Única vez, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación.
5	Reporte de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes devengado durante la vigencia del servicio.
6	Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de EL LICITANTE, con el fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en	10 (diez) días hábiles después a la notificación de la adjudicación.



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

No	Entregable que deberá sustentar el servicio	Plazo de Entrega
	los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato".	

10.1 Cumplimiento de obligaciones contractuales.

Para la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales, que permita una fácil y organizada atención de procesos de auditoría por parte de los entes de fiscalización, EL LICITANTE elaborará en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación, una matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de EL LICITANTE, con el fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su momento especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato";

10.1.1 Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato.

Estos documentos deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal designado por EL INSTITUTO y de EL LICITANTE que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, EL LICITANTE deberá entregar copia en formato electrónico u óptico a EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que permita cumplir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.

Cada semana durante la vigencia del servicio, EL LICITANTE deberá presentar en reunión ante el grupo de gobierno de este contrato de manera presencial o remota bajo medios de comunicación electrónicos, los detalles de la operación de los servicios objeto del presente contrato, donde expondrá basado en el documento denominado "Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de EL LICITANTE", con el fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato".

En un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la entrega de la matriz de responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos por parte de EL LICITANTE, se generará de manera conjunta entre EL INSTITUTO y EL LICITANTE, el detalle de los documentos tanto en formato, contenido, información adjunta en imágenes, archivos o documentos complementarios, así como firmas y validaciones a efectuarse por el personal que participará en los procesos de entrega de servicios, lo cual se depositará en un repositorio documental que habilitará EL LICITANTE con acceso durante la vigencia del servicio al administrador del contrato designado por EL INSTITUTO (Cuerpo de Gobierno del Contrato), los cuales analizarán con el gerente de cuenta y personal técnico de EL LICITANTE, el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto, así como el nivel de cumplimiento de niveles de servicio establecidos, siendo parte fundamental la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales, incluyendo en su caso, las deductivas aplicables. En estas juntas de gobierno del contrato, EL LICITANTE deberá exponer al personal de EL INSTITUTO, los detalles de la operación, consumos, tendencias, áreas de oportunidad y mejores prácticas susceptibles de incorporarse a la operación y administración del contrato, las cuales serán evaluadas por EL INSTITUTO, en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

10.2 Cláusulas y cumplimiento

10.2.1 Documentación de cumplimiento de obligaciones.

EL LICITANTE con el objeto de fortalecer la supervisión y vigilancia de la administración del contrato materia del presente servicio que se derive del proceso de contratación correspondiente y contribuir a las acciones para verificar la procedencia de los pagos, proporcionará un soporte para la gestión del conocimiento administrativo relacionado con la prestación de los servicios de Nube IMSS.

Para que dicho conocimiento administrativo sea traducido en un activo de EL INSTITUTO, EL LICITANTE deberá aplicar el modelo de control de contratos definido en el apartado "Cumplimiento de obligaciones contractuales" y ejecutará las acciones que se establecen en dicho modelo como un ejercicio permanente durante la vigencia del servicio que en su caso se derive del proceso de contratación correspondiente.

Y



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Para tal efecto, EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta técnica la implementación de un mecanismo para que dicho soporte encargado de la gestión del conocimiento administrativo de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, cuente oportunamente con cada una de las solicitudes de servicio que se generen en el marco del contrato respectivo, así como respecto de todos los comunicados y documentos que se generen entre EL INSTITUTO y EL LICITANTE, en relación con la prestación de los servicios. Lo anterior, toda vez que los servicios de soporte previstos en ese apartado están sujetos a flujo de información antes citada.

Estos documentos probatorios deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal designado por EL INSTITUTO y de EL LICITANTE, que permita generar el histórico de los Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato. Al finalizar el contrato, EL LICITANTE deberá entregar copia en formato electrónico u óptico al EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que permita fungir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.

13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

El proceso de Administración del Nivel del Servicio deberá involucrar tanto a EL LICITANTE como a EL INSTITUTO para mantener y monitorear el funcionamiento del servicio. EL LICITANTE deberá mantener una revisión continua de los niveles de servicio para garantizar técnica y operativamente que el nivel del servicio sea mantenida y mejorada permanentemente.

13.1 Nivel general de servicio

EL LICITANTE deberá comprometerse a cumplir con los niveles de servicio para la atención del soporte técnico, tickets, incidentes y atención de casos de soporte durante la vigencia del servicio de conformidad con la siguiente tabla:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Nivel de gravedad	Nivel de gravedad 1. (El sistema de producción no funciona).	Nivel de gravedad 2 (Fallo de Función o característica principal grave).	Nivel de gravedad 3 (Fallo de Función o característica secundaria intermedio).	Nivel de gravedad 4 (Problema leve menor).
Descripción del nivel de gravedad	El sistema de Producción de EL INSTITUTO no funciona. El producto no se puede utilizar, lo que ocasiona una interrupción total de las actividades. No hay ninguna solución alternativa disponible.	Fallo importante de la funcionalidad. Las operaciones de EL INSTITUTO se ven gravemente limitadas, pero es posible seguir trabajando con limitaciones. Hay una solución alternativa disponible.	Fallo poco importante de la funcionalidad. El producto no funciona como se había diseñado, lo que ocasiona una pérdida limitada de funcionalidad en la operación de EL INSTITUTO. Puede haber una solución alternativa disponible.	No se ha producido Pérdida del servicio en EL INSTITUTO. Por ejemplo, esto puede ser una solicitud de documentación, de información general o una petición de mejora de software.
Objetivos de tiempo de respuesta	1 hora	3 horas	6 horas	1 día hábil

EL LICITANTE deberá cumplir con los tiempos de respuesta solicitados por EL INSTITUTO. EL LICITANTE debe de contar con una base de conocimientos, la cual se deberá actualizar de forma dinámica con el propósito de reducir o eficientar tiempos de respuesta en los incidentes, al consultar las acciones que en el pasado se han efectuado para restablecer los servicios la cual será entregada en medio electrónico al Instituto al término del contrato que se derive del proceso de contratación correspondiente.

14. Acuerdos de niveles operacionales

EL LICITANTE adjudicado formalizará los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA's) necesarios con EL INSTITUTO que se involucren en la provisión y uso de los servicios que demanda el presente Anexo Técnico, en coordinación con el Administrador del Proyecto respectivo.

Los objetivos de los Acuerdos de Nivel de Operación son, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

- Delimitar las funciones de EL LICITANTE adjudicado y del personal de soporte de EL INSTITUTO.
- Delimitar las funciones entre EL LICITANTE adjudicado y otros prestadores de servicio del INSTITUTO, acordando un punto de demarcación definido por el alcance de los servicios señalados en el Anexo Técnico correspondiente.
- Delimitar las funciones entre los prestadores de servicios actuales del INSTITUTO que aún mantienen garantías vigentes de cualquier tipo de activo tecnológico en el alcance de este proyecto.

15. Proceso de entrega al término del contrato

Al llegar a 4 (cuatro) meses previos a la conclusión del servicio, además al concluir de la prestación del servicio, EL LICITANTE, realizará un proceso de entrega a EL INSTITUTO del software, licenciamientos, base de datos de conocimiento, resumen de casos de soporte, memorias técnicas del servicio de todo lo que haya sido provisto como parte del servicio, así como en la propuesta del proveedor.

EL LICITANTE deberá sujetarse al procedimiento que El INSTITUTO requiera para formalizar el proceso de entrega en medios electrónicos en los formatos que se acuerden entre EL LICITANTE y EL INSTITUTO durante las mesas de trabajo dentro de los 5(cinco) días hábiles posteriores a la adjudicación y durante las diversas reuniones que se efectúen entre EL LICITANTE y EL INSTITUTO durante la vigencia del servicio.

16. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza	Titular de la División de Administración de Centros de Datos		23/02/2024

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Javier Cortés López	Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos		23/02/2024

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



ANEXO TÉCNICO
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		23/02/2024

17. Relación de anexos

Id.	Nombre	Descripción corta	Fecha de integración al producto
	Apéndice 1	Listado de Licenciamiento de Centros de Datos	23/02/2024
	Apéndice 2	Formato de Propuesta Económica	23/02/2024
	TC	Términos y Condiciones	23/02/2024

✓



Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	16/10/2023	Creación de documento	Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza
0.2	16/10/2023	Revisión del documento	Javier Cortés López
03	28/11/2023	Actualización del documento	Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza
1.0	28/11/2023	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	23/02/2024	Actualización del documento	Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza
2.0	23/02/2024	Aprobación del documento	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1.	Objetivo del documento.....	3
2.	Vigencia del contrato.....	3
3.	Plazo para la prestación del servicio.....	3
4.	Criterio de evaluación.....	3
5.	Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar.....	3
6.	Documentación técnica necesaria como pueden ser: Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.....	4
7.	Visitas a las instalaciones institucionales donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso.....	4
8.	Visitas a las instalaciones del licitante.....	4
9.	Penas convencionales.....	4
10.	Deductivas.....	7
11.	Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.....	13
12.	Garantías.....	14
13.	Garantías por defectos o vicios ocultos.....	15
14.	Forma de pago.....	15
15.	Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados.....	15
16.	Otorgamiento de Anticipo.....	16
17.	Aviso de privacidad.....	16
18.	Seguro de Responsabilidad Civil.....	18

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

2



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



19. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia..... 18
No aplica..... 18
20. Lugar de entrega..... 18
21. Tipo de contrato..... 18
22. Tipo de Abastecimiento..... 19
23. Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación..... 19

~~_____~~

2



1. Objetivo del documento.

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que el proveedor debe cumplir para la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)"**.

2. Vigencia del contrato.

La vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente del acto de notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2024.

3. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día natural siguiente del acto de notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2024.

4. Criterio de evaluación.

Para la evaluación de las propuestas se aplicará el criterio de evaluación binario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con el diverso 51 de su Reglamento.

Asimismo, al tratarse de un procedimiento de Adjudicación Directa y dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

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

EL LICITANTE deberá incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del fabricante o desarrollador de los productos incluidos y requeridos para proporcionar el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT); en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

Debido a la sensibilidad y complejidad del proyecto a implementar, así como a los sistemas de misión crítica que se operan actualmente en esta plataforma los 7 días de la semana las 24 horas de cada día, se solicita que los participantes cumplan con el nivel Premier del fabricante.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



EL LICITANTE deberá demostrar que cuenta con apoyo técnico del fabricante, esto mediante una carta membretada y firmada por el representante legal en México de dicho fabricante, la carta tiene que estar dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Las acreditaciones que se solicitan son las siguientes:

- Red Hat Sales Specialist - Red Hat OpenShift
- Red Hat Sales Specialist - Red Hat OpenShift II
- Red Hat Sales Engineer Specialist - Virtualization
- Red Hat Sales Specialist - Red Hat Enterprise Linux
- Red Hat Sales Specialist - Red Hat Enterprise Linux II Red Hat Advanced Cluster Management – Support
- Red Hat Advanced Cluster Security for Kubernetes (RHACS) – Support
- Red Hat Enterprise Linux – Support

6. Documentación técnica necesaria como pueden ser: Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.

NO APLICA

7. Visitas a las instalaciones institucionales donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso.

NO APLICA

8. Visitas a las instalaciones del licitante.

NO APLICA

9. Penas convencionales.

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir el LICITANTE adjudicado respecto a la prestación del “**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)**”

Las penas convencionales serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal, es decir, únicamente se aplicarán



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente.

Las penas convencionales son establecidas en el presente documento de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en los numerales 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones y de Prestación de Servicios del IMSS, la penalización se calculará de acuerdo con los términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

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

Dónde:

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

En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o pedido, o del 20% del monto de los bienes o servicios no prestados fuera del plazo convenido, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.

La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

PARTIDA UNICA (REDHAT)

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las penas convencionales establecidas a continuación:

INDICADOR	NIVEL DE SERVICIO	PENALIZACIÓN
Inicio de prestación de los servicios "Fijos" (Pago mensual)		<p>1% por cada día de atraso en el inicio de la prestación de los servicios fijos y durante la vigencia de los servicios sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none">%d = porcentaje determinado en la convocatoria.Pca = pena convencional aplicable.nda = número de días de atraso.vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.
Inicio de la prestación de los servicios "Bajo Demanda" (Pago en demanda)	A partir del día natural siguiente al de la fecha de solicitud del servicio, atendiendo a lo establecido en el numeral 8 Niveles de servicio del Anexo Técnico.	<p>1% por cada hora de atraso en el inicio de los servicios solicitados bajo demanda y durante la vigencia de los servicios sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.</p> <p>La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:</p> $Pca = (\%d)(nda)(vspa)$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none">%d = porcentaje determinado en la convocatoria.Pca = pena convencional aplicable.nda = número de días de atraso.vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



En caso de no iniciar la totalidad del **“Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)”** a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el correspondiente Anexo Técnico, sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día natural siguiente al de la notificación de la adjudicación) por causas atribuibles al LICITANTE, El Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte de El Instituto de documentación o cualquier medio de en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información externa) que el proveedor incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

El Instituto tiene el derecho de rescindir el contrato celebrado con el LICITANTE que resulte adjudicado, cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que el LICITANTE haya incurrido.

10. Deductivas.

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las deductivas por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir el LICITANTE adjudicado respecto a la prestación del **“Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)”**

Las deductivas serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que se prestaron parcialmente o en forma deficiente.

La aplicación de deductivas se regirá de conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



Es importante señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto del contrato sin considerar el Impuesto al Valor Agregado.

La aplicación de deductivas cumple con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente conforme a lo establecido en los Niveles de Servicio del servicio a contratar, se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos o en su caso, no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.

En caso de que la falla de un componente que afecte la operación de uno o más componentes, entonces se entenderá para propósitos de deductivas que todo el grupo de componentes que no estuvieron disponibles para la operación son sujetos a las deductivas por deficiencias en la prestación del servicio, esto es, por ejemplo, la falla de una licencia de virtualización que deje sin operación a la licencia de contenerización adicional a la licencia de virtualización, ocasionará que la deductiva se aplique a todo el licenciamiento que dejó de prestar el servicio o al licenciamiento a la cual el IMSS no tuvo acceso de manera directa o indirecta con motivo de la falla en este ejemplo de la licencia de virtualización y todos los componentes afectados por la falla directa o indirecta correspondiente.

La siguiente tabla clasifica las deductivas aplicables de manera específica a los servicios del presente documento.

ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
Carta Membretada del fabricante que ampare la activación del	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles	El equivalente a 0.2% del costo mensual del



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato del INSTITUTO las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido.	posteriores a la notificación del Fallo.	servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Reunión de Inicio de Contrato que contenga el alcance de los productos o servicios contratados por el Instituto Mexicano del Seguro Social.	Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del Fallo.	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por EL INSTITUTO y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	Única vez, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal del LICITANTE adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a El Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.		
Reporte de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes devengado durante la vigencia del servicio.	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta del LICITANTE, a fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato".	10 (diez) días hábiles después a la notificación del fallo. Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.
Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, EL LICITANTE deberá entregar copia en formato electrónico u óptico a EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria	En un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la entrega de la matriz de responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada.



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
necesaria que permita fungir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.		
Plan de trabajo	Presentar en su propuesta un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto del correspondiente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos los requisitos solicitados en el correspondiente Anexo Técnico dicho plan deberá contener al menos lo siguiente: A. Actividades a realizar. B. Secuencia. D. Recursos asignados. E. Responsables de las actividades. G. Duración del proyecto. H. Fecha de inicio. I. Fecha de conclusión.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
"Reportes de Administración"	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes. Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Análisis de consecuencias	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días	El equivalente a 1.0% del costo mensual del

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
	naturales después de cada mes. Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Control presupuestario	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes. Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Aspectos técnicos y metodológicos de los entregables	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes. Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Esquema de integración de pagos	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes devengado. Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Proyección del consumo de los servicios	Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes. Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Reporte de Tickets	10 (diez) días naturales siguientes al mes devengado, EL LICITANTE deberá enviar a EL INSTITUTO	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



ACCIONES	NIVEL DE SERVICIO	DEDUCTIVA
	Impreso y firmado por el administrador del contrato del LICITANTE	fuera del nivel de servicio establecido.
Reportes de la Operación del Licenciamiento	10 (diez) días naturales después de cada mes devengado.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.
Memorias Técnicas del licenciamiento ofertado por el LICITANTE	15 (quince) días naturales posteriores a su entrega. Electrónico en su entrega Impreso al inicio del servicio, en este caso, firmado por el apoderado legal del LICITANTE	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido.

De conformidad a lo establecido en el Artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente". Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación.

II. Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.

La provisión del Servicio Solicitado deberá cumplir con las características y funcionalidades las cuales serán verificadas a través de la evaluación del grado de cumplimiento de los Niveles de Servicios especificados para el presente proceso de contratación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



12. Garantías.

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

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4 de las Políticas Bases Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones legales, así como la normatividad aplicable en la materia.

De conformidad con el Artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será divisible y se hará efectiva de manera proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

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.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.



13. Garantías por defectos o vicios ocultos

No aplica

14. Forma de pago.

El pago de los servicios contenidos en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)"** serán en moneda nacional de la siguiente manera:

- Lo correspondiente a los servicios **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)"** se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el presente documento, el monto mensual a pagar por estos conceptos será el que resulte de dividir el monto de la oferta presentada por el LICITANTE adjudicado entre el número de meses de vigencia del servicio.
- Lo correspondiente al **"Servicio de uso de Licenciamiento"** por tratarse de un concepto por el derecho de uso del mismo durante la vigencia del servicio, se realizará en una sola exhibición en el primer pago que se realice al proveedor,
- Lo correspondiente al **"Soporte de Asistencia en Sitio"** se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el presente documento.
- Lo correspondiente al **"Soporte de Asistencia Vía Remota"** se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el presente documento.

15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados.

El licitante adjudicado deberá entregar al personal del Instituto (responsable del proyecto), para hacer constar que la prestación del servicio se proporciona a entera satisfacción del Instituto, elaborará un reporte mensual de actividades realizadas para Notificación de Actualización a Nuevas Versiones, Soporte proporcionado clasificando los incidentes en bajo, medio y alto, así como las estadísticas y descripción de dichos incidentes presentados en el mes inmediato anterior. El reporte por escrito, con acuse de recibo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



16. Otorgamiento de Anticipo.

NO APLICA

17. Aviso de privacidad

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional una carta de confidencialidad dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del fallo, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por EL INSTITUTO y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

"EL PROVEEDOR" se obliga a no hacer uso indebido de dicha información confidencial a la que tenga acceso o que se genere con motivo de la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)".

Ambas partes convienen en considerar como confidencial todos los datos, medios magnéticos, programas de cómputo o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados por "EL INSTITUTO" y que sean marcados como confidencial.

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

Por lo anterior, "EL PROVEEDOR" reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por algún medio, conforme el plazo señalado en el artículo 15 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

En este sentido, acepta que la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa mas no limitativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro, por lo que "EL PROVEEDOR" se responsabiliza del uso y cuidado de la información.



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

- a) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo de su estancia en las instalaciones del Instituto únicamente para complementar el objeto de este contrato.
- b) Limitar la revelación de la información y documentación del Instituto a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla.
- c) No hacer copias de la información del Instituto, sin la autorización por escrito del Instituto.
- d) No revelar a ningún tercero la información del Instituto sin la previa autorización por escrito del Instituto.

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

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

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

- a) Aquella que sea conocida públicamente.
- b) La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente contrato en forma confidencial.
- c) La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle IBM en sus centros de desarrollo.
- d) Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.

ANEXOS



- e) La que de acuerdo a la Ley u orden judicial o administrativa deba ser suministrada a terceras personas, en el entendido, que aquella información confidencial que sea proporcionada a cualquier autoridad para el efecto de obtener licencias, permisos, autorizaciones, registro o para cumplir cualquier otro acto de autoridad.

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

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

18. Seguro de Responsabilidad Civil

No aplica.

- 19. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.**

No aplica

20. Lugar de entrega.

El LICITANTE se obliga proporcionar EL SERVICIO en el Centro de Datos ubicado en Cam. a la Presa de San José 2055, Lomas 4ta Secc, 78216 San Luis, S.L.P. México, así como en las Instalaciones designadas por el Instituto durante la vigencia del servicio.

21. Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será cerrado, es decir, por cantidades determinadas.



CSITI-CTOACD-DACD
Portafolio de Proyectos TIC

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)



22. Tipo de Abastecimiento.

Una sola fuente de para la prestación de servicio requerido objeto del presente documento.

23. Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación.

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza	Titular de la División de Administración de Centros de Datos		23/02/2024

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Javier Cortés López	Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos		23/02/2024

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		23/02/2024

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
050GYR019N05424-001-00

ANEXO 3 (TRES)

“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE “EL PROVEEDOR”, OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN Y OFICIO NÚMERO 09 53 84 61 1CFJ/2024/2817”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO



Guzdan

Scalable IT Solutions

Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico
2024 (REDHAT)

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Cotización

#LR-03097B

Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico
2024 (REDHAT)

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023




Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Guzdan Services SA de CV con RFC GSE120228UL7,
Ciudad de México a 28 de febrero de 2024
Lago Alberto 442, Torre A piso 3 oficina 304, Col. Anáhuac 1ª Sección,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CP 11320 Ciudad de México

Atn. C. Eduardo Oropeza Ortiz. Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional.	
Instituto Mexicano del Seguro Social	

Por medio de la presente y como respuesta a su solicitud ponemos a su consideración la siguiente cotización:

1. Objetivo del Documento

2. Descripción amplia y detallada del servicio

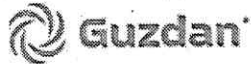
Guzdan ofrece el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", que permitirá al EL INSTITUTO poder tener el derecho de uso del licenciamiento necesario para la operación de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, incluyendo el acceso a las bases de datos de conocimiento del fabricante, derecho de actualización de versiones y parches liberadas por el fabricante y todo lo necesario para el uso del licenciamiento, así como contar con el soporte técnico orientado a los productos indicados en más adelante, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Las características y especificaciones técnicas del licenciamiento con el cual será prestado el servicio objeto de la presente propuesta se encuentran especificados mas adelante.

Alcance

Guzdan ofrece la contratación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de productos necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO.

Guzdan oferta el derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

El servicio a contratar será por partida única (REDHAT)

Catálogo de servicios

El catálogo de servicios de la presente propuesta resume todos los elementos de servicio que son considerados elementos de pago en el contrato correspondiente.

Se ofertan precios unitarios por cada uno de los rubros incluidos en el punto Propuesta Económica. Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en la presente propuesta, Guzdan Services SA de CV se apega a la definición de cada uno de ellos, de acuerdo con lo descrito en la presente propuesta.

Fecha de cotización: 28/02/2024

a) Derecho de uso de Licenciamiento y actualización

El licenciamiento bajo el esquema de derecho de uso, suscripción, actualización requeridos en el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", y que son necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO, es el que a continuación se indica:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
REDHAT	Red Hat OpenShift Platform Plus with Integration and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs)	80	Servicio
	Red Hat OpenShift Platform Plus with Runtimes and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs)	224	Servicio
	Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01699	224	Servicio
	Red Hat Ansible Automation Platform, Premium (100 Managed Nodes) SKU MCT3691	2	Servicio
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Satellite, Premium SKU RH00006	72	Servicio
	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787	72	Servicio
	Resilient Storage SKU: RH00026	24	Servicio

Por concepto de licenciamiento se generará la obligación de pago de los servicios prestados

ID	Concepto	Descripción	Tipo
1	Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización.	Guzdan Services S.A. de C.V. proporciona el derecho de uso del licenciamiento, así como también la actualización de dicho licenciamiento.	Fijo/ Bajo demanda



b) Soporte Técnico

Las necesidades del Instituto relativas al Soporte Técnico del Licenciamiento del "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2024 (REDHAT)" y que es necesario para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO

Por concepto de soporte y actualización del licenciamiento requerido se generará la obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación:

ID	Concepto	Descripción	Tipo
2	Soporte Técnico.	<p>Guzdan Services S.A. de C.V. proporciona el servicio de soporte técnico para la atención de incidentes y casos de soporte por parte de personal de Guzdan Services S.A. de C.V. y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento necesarios para el software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>Guzdan Services S.A. de C.V. entrega al Instituto el procedimiento para el soporte técnico, en casos especiales por parte del personal del fabricante para la atención de incidentes y casos de soporte durante la operación del licenciamiento objeto de la presente propuesta.</p> <p>Guzdan Services S.A. de C.V. brinda a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de técnicos especializados, en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones.</p> <p>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento que habilite Guzdan Services S.A. de C.V. hacia EL INSTITUTO deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la</p>	Fijo Mensual





Fecha de cotización: 28/02/2024

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		<p>atención de los casos de soporte e incidentes, acorde a los niveles de servicio objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones que habilite Guzdan Services S.A. de C.V. hacia EL INSTITUTO deberá incluir el acceso a recursos humanos especializados en casos especiales también personal del fabricante de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o video conferencias necesarias para su atención. Guzdan Services S.A. de C.V. será responsable de coordinar las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos especializados en casos especiales del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.</p> <p>Guzdan Services S.A. de C.V. entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado por personal del fabricante del licenciamiento necesarios para el software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>Guzdan Services S.A. de C.V. oferta para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.</p> <p>Guzdan Services S.A. de C.V. oferta dentro del soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado en caos especiales del fabricante durante la operación del licenciamiento la asesoría técnica en sitio para los productos ofertados.</p>	

Requerimientos técnicos

a) Funcionales

Partida Única (REDHAT)

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, soporte y actualización de los productos que se encuentran relacionados en el en el apartado Propuesta económica, necesarios para la operación en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Guzdan Services S.A. de C.V. incluye como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestra que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación de los servicios de la partida completa.

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta la prestación "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", cumpliendo con todos y cada una de las características, especificaciones y requerimientos técnicos solicitados por EL INSTITUTO.

Derecho uso de Licenciamiento y actualización.

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta el derecho de uso de licenciamiento, soporte y actualización de los productos cuyas especificaciones técnicas solicitadas son necesarias en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO; entendiéndose por el derecho de uso un periodo determinado que ampare el uso legal de las licencias, el cual deberá ser hasta el 31 de diciembre de 2024 a partir de su activación.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta la habilitación del derecho uso de licenciamiento en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, incluyendo actualizaciones de versiones de software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

Guzdan Services S.A. de C.V. ofertar proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento a través del sitio web oficial del fabricante, conforme se liberen por parte del fabricante durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.

Guzdan Services S.A. de C.V. ofertar el servicio de uso de licenciamiento para el software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.

Guzdan Services S.A. de C.V. ofertar la entrega al Administrador del Contrato de las suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga o en su caso entrega física en las Instalaciones del Instituto.

Soporte Técnico

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta el soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el apartado Propuesta Técnica, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta el Soporte Técnico atendiendo a las necesidades de EL INSTITUTO de conformidad con el plan de trabajo elaborado por Guzdan Services S.A. de C.V. y Red Hat en coordinación

GUZDAN SERVICES S.A. DE C.V.

Lago Alberto 442, Piso 3, Int. 304 Torre A-Col. Anahuac, 1ª Sección, Alcaldía, 11320 Ciudad de México, CDMX

9

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

A handwritten signature in black ink, located on the right side of the page, partially overlapping the page number.

Fecha de cotización: 28/02/2024

con el personal designado por EL INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT).

Guzdan Services S.A. de C.V. incluye como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestra que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación del soporte técnico.

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta la entrega a EL INSTITUTO el acceso a su Mesa de Servicios, así como el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el punto Propuesta Económica, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, este procedimiento incluye los siguientes niveles de atención:

- Nivel 1: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser atendidos hasta su total solución por la Mesa de Servicios.
- Nivel 2: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios de Guzdan Services S.A. de C.V. y atendidos hasta su total solución por el personal técnico especializado.
- Nivel 3: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios de Guzdan Services S.A. de C.V. y atendidos hasta su total solución por el personal técnico del fabricante.

Guzdan Services S.A. de C.V. incluye en el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico ofertado, el escalamiento de atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

Fecha de cotización: 28/02/2024

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta la habilitación del soporte técnico hacia EL INSTITUTO con el acceso a soporte técnico por parte del fabricante de los productos de manera remota, como parte de la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico; en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o videoconferencias necesarias para la atención, Guzdan Services S.A. de C.V. será el responsable de coordinar las acciones necesarias para que EL INSTITUTO tenga acceso al soporte técnico especializado por parte del personal del fabricante durante la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico Nivel 3 la atención con personal del fabricante, así como también diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser como a continuación se describe:

	Nivel de gravedad 1	Nivel de gravedad 2	Nivel de gravedad 3	Nivel de gravedad 4
Afectación	El sistema de producción no funciona.	Fallo de función o característica principal, grave.	Fallo de función o característica secundaria, intermedio.	Problema leve, menor.

Lo anterior atendiendo a las especificaciones de cada nivel de gravedad.

El soporte técnico que oferta Guzdan Services S.A. de C.V. – Red Hat permite el registro, seguimiento y actualización de casos de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico; así como la emisión de los informes del avance de la atención de las solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico cumpliendo con los niveles de servicio requeridos.



Fecha de cotización: 28/02/2024

Guzdan Services S.A. de C.V. entregará de manera mensual posterior a cada mes devengado durante la vigencia del servicio, un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico del licenciamiento de los productos que se encuentran relacionados en la presente propuesta, necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Guzdan Services S.A. de C.V. entregará un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente, evento o problema dentro de las siguientes 72 horas de resuelto el incidente, evento o problema, en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota

El servicio de soporte técnico ofertado por Guzdan Services S.A. de C.V. – Red Hat hacia EL INSTITUTO incluye Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota para el licenciamiento por parte de Guzdan Services S.A. de C.V. o en su caso por parte del Fabricante, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta como parte del servicio, 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, el cual será otorgado por parte del personal de Guzdan Services S.A. de C.V. que proporciona el licenciamiento, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

Guzdan Services S.A. de C.V. oferta como parte del servicio, 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, el cual deberá ser otorgado por parte del personal del fabricante del licenciamiento, necesarios para la operación del software en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

El uso de las horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota, serán "Bajo Demanda" atendiendo a las necesidades de EL INSTITUTO, durante la vigencia del servicio.

Guzdan Services S.A de C.V. en conjunto con Red Hat entregaran un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente evento o problema, en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

Soporte de Asistencia Técnica en Sitio

Guzdan Services S.A de C.V. oferta un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de Guzdan Services S.A de C.V. y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

Guzdan Services S.A de C.V. entregara un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente, evento o problema, dentro de las siguientes 72 horas de resuelto el incidente, evento o problema en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

Fecha de cotización: 28/02/2024

Soporte de Asistencia Técnica vía Remota

Guzdan Services S.A de C.V. oferta un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de Guzdan Services S.A de C.V. y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en forma remota para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización.

Guzdan Services S.A de C.V. entregara un informe detallado de tipo Post Mortem por cada incidente, evento o problema, dentro de las siguientes 72 horas de resuelto el incidente, evento o problema en donde se incluya al menos fecha y hora de inicio y fin, así como de las diferentes etapas para su atención, el análisis, hallazgos, tickets al fabricante, recomendaciones y siguientes pasos.

Concepto	Cantidad de Licenciamiento por Servicio	Tipo de Servicio de Licenciamiento
Soporte Técnico.	10	Servicio
Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal de Guzdan Services S.A. de C.V.	64	hora
Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal del fabricante del licenciamiento	64	hora



Fecha de cotización: 28/02/2024

Especificaciones técnicas

Guzdan Services S.A de C.V oferta la entrega a EL INSTITUTO del procedimiento la entrega del licenciamiento requerido, actualización del mismo y para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en la presente propuesta necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, este procedimiento deberá de incluir al menos los 3 niveles de servicio.

Para la prestación del "soporte de asistencia en sitio o remota", Guzdan Services S.A de C.V incluye como parte de su oferta de los servicios solicitados, los recursos humanos que cuenten con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarios para la implementación y proporcionar los servicios objeto de la presente propuesta.

Guzdan Services S.A de C.V incluye como parte de su oferta de los servicios solicitados, los recursos humanos que cuenten con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarios para la implementación y assesment de aplicaciones para las plataformas objeto del presente anexo técnico y proporcionar los servicios objeto del presente proceso de contratación.

En la tabla que sigue se presenta un resumen de los componentes que forman parte del servicio requerido



Componente o Servicio	Descripción	Especificación
<p>Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización</p>	<p>Guzdan Services S.A de C.V proporciona el servicio de licenciamiento necesario para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p>	<p>Guzdan Services S.A de C.V oferta el servicio de licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.</p> <p>Guzdan Services S.A de C.V provee el servicio de licenciamiento incluyendo el derecho de uso y actualización de versionamiento del software durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>Guzdan Services S.A de C.V provee los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento a través del sitio web oficiales, conforme se liberen por parte del fabricante, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas de licenciamiento, así como suscripciones relativas al licenciamiento ofertado en la presente propuesta.</p> <p>El servicio de licenciamiento y suscripciones que Guzdan Services S.A de C.V oferta se encuentra especificado en de la presente propuesta en el apartado Propuesta Económica.</p>
<p>Soporte Técnico</p>	<p>Guzdan Services S.A de C.V proporciona el servicio de soporte técnico del licenciamiento en casos que así se requiera a través del personal especializado del fabricante necesarios, para atender el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p>	<p>Guzdan Services S.A de C.V entregara al INSTITUTO el procedimiento para la atención de incidentes del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.</p> <p>Guzdan Services S.A de C.V brindara a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de Soporte Técnico de licenciamiento.</p> <p>El servicio de soporte técnico que habilite Guzdan Services S.A de C.V hacia EL INSTITUTO permitirá el</p>



Fecha de cotización: 28/02/2024

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
		<p>registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, de acuerdo con los niveles de servicio.</p> <p>El servicio de soporte técnico especializado que habilite Guzdan Services S.A de C.V hacia EL INSTITUTO incluye acceder recursos humanos del fabricante, de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes; en el supuesto que EL INSTITUTO requiera efectuar llamada telefónica o video conferencias necesarias para la atención. Guzdan Services S.A de C.V será responsable de coordinar las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.</p> <p>Guzdan Services S.A de C.V entregará de manera mensual posterior a cada mes durante la vigencia del servicio un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado del licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p> <p>Guzdan Services S.A de C.V oferta para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.</p> <p>Guzdan Services S.A de C.V oferta dentro del servicio de Soporte Técnico, la asesoría técnica en sitio para los productos que abarca licenciamiento y suscripciones necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.</p>

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Actualizaciones de Software

Guzdan Services S.A de C.V incluye como parte del servicio ofertado, llevar a cabo de manera coordinada con su personal designado y con personal del fabricante, la vigilancia y actualización a las versiones de licenciamiento, así como las configuraciones necesarias derivadas de las recomendaciones del fabricante a solicitud de EL INSTITUTO o requeridas por la operación de los servicios. Las actualizaciones o actividades relacionadas a este punto, Guzdan Services S.A de C.V en conjunto con EL INSTITUTO deberá ser llevada a cabo a través del Grupo de Gestión de Cambios (GGC).

Licenciamiento.

Guzdan Services S.A de C.V incluye como parte del servicio ofertado, el llevar a cabo de manera coordinada con personal del fabricante, un control del licenciamiento, en la asignación y utilización de las licencias de software asignadas. Guzdan Services S.A de C.V avisará mensualmente al Grupo de Gobierno del Contrato, las fechas de vencimiento de las licencias.

Versionamiento.

Guzdan Services S.A de C.V integra como parte del servicio ofertado, el llevar a cabo de manera coordinada con personal del fabricante, a partir del inicio del contrato y de manera mensual, entregar un análisis de la situación actual de las versiones de software comercial instaladas en los bienes de EL INSTITUTO instalados en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, con el fin de identificar aquellas que estén próximas a salir o se encuentren fuera de soporte por parte del fabricante, permitiendo tomar acciones preventivas que garanticen técnica y operativamente la continuidad de la operación del Instituto.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Con base en el análisis entregado, Guzdan Services S.A de C.V de manera coordinada con personal del fabricante, será responsable de la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un plan de trabajo al cuerpo de Gobierno del contrato, orientado a garantizar técnica y operativamente la actualización de las versiones de licenciamiento objeto de la presente propuesta.

Guzdan Services S.A de C.V incluye como parte del servicio ofertado, que será responsable de revisar de manera continua (mensual), las versiones de los productos instalados en los diferentes ambientes soportados para dar aviso oportuno al EL INSTITUTO antes de la caducidad del producto y se puedan tomar las medidas pertinentes, con el fin de garantizar técnica y operativamente la vigencia del software instalado en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Mesa de Servicios

Para la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", Guzdan Services S.A de C.V cuenta con un punto único de contacto (Mesa de Servicios) para recibir, registrar, categorizar, dar seguimiento y generar información de las solicitudes, así como incidentes y casos de soporte técnico, apegado al procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico ofertado, con una cobertura de 7 días las 24 horas de cada día durante la vigencia del servicio, cuya funcionalidad y documentación deberá apegarse a la normatividad vigente en EL INSTITUTO.

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, algunos de los eventos que se podrán reportar en la Mesa de Servicio:

- Falla o degradación en componentes lógicos.
- Soporte técnico de componentes lógicos.
- Incidentes, Problemas y Cambios a los componentes lógicos.

Fecha de cotización: 28/02/2024

Guzdan Services S.A de C.V incluye como parte de su propuesta técnica los mecanismos o procesos para el registro de tickets, categorización, asignación y solución en el menor tiempo posible, proporcionando la información necesaria y suficiente para su atención, Guzdan Services S.A de C.V realizara las acciones en conjunto con EL INSTITUTO para que cuente con al menos la siguiente información:

- Guion de atención y catálogo de servicios.
- Matriz de escalamiento.
- Guiones de atención de los 3 niveles de soporte y recabar la información requerida por los grupos de soporte para la atención de tickets.
- Categorizaciones de casos.
- Grupos de soporte.
- Relación de usuarios con permisos suficientes para el registro de tickets y la atención de su solicitud.
- Definir matriz y tiempos de escalación, incluyendo medios de contacto.

La Mesa de Servicio propuesta por Guzdan Services S.A de C.V incluye disponibilidad de los agentes y operadores necesarios para recibir y gestionar los casos en un horario de servicio de 7 días las 24 horas de cada día durante la vigencia del servicio. Guzdan Services S.A de C.V será responsable de contar con la cantidad de agentes capacitados suficientes para atender la demanda en los diferentes turnos.

Las herramientas tecnológicas, soporte técnico, personal, infraestructura y proceso de atención de la Mesa de Servicio ofertada por Guzdan Services S.A de C.V, son personalizados para la atención a EL INSTITUTO, garantizando técnica y operativamente la continuidad, seguridad y confidencialidad.

El proceso de atención de la Mesa de Servicios forma parte de la propuesta técnica ofertada por Guzdan Services S.A de C.V.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Los tickets generados por la Mesa de Servicio ofertada por Guzdan Services S.A de C.V serán despachados hacia grupos de soporte establecidos por categorización, acorde a lo definido entre EL INSTITUTO y Guzdan Services S.A de C.V, cuidando en todo momento lo siguiente:

- Guzdan Services S.A de C.V cuenta con una herramienta automatizada para la detección de incidentes o eventos, su registro, notificación, administración, seguimiento y todo lo necesario hasta su atención y resolución, incluyendo mecanismos electrónicos para el seguimiento del avance en la resolución del incidente.
- La Mesa de Servicio ofertada por Guzdan Services S.A de C.V, despacha inmediatamente el ticket con los grupos de soporte técnico definidos por Guzdan Services S.A de C.V para la atención del evento reportado, acorde a los Niveles de Servicio, informando de manera electrónica al personal de EL INSTITUTO y de Guzdan Services S.A de C.V. Dependiendo de la severidad de la afectación, la notificación será vía telefónica y vía correo electrónico como evidencia, para garantizar operativamente que se informe al personal de EL INSTITUTO y de Guzdan Services S.A de C.V.
- Todos los tickets deberán registrar el horario en que sean creados para el seguimiento de atención y servicio.
- Los tickets serán cerrados hasta que el incidente o el evento que lo generó haya sido solucionado por completo y confirmado por parte de EL INSTITUTO, por cualquiera de los canales que habilite la Mesa de Servicios, siempre y cuando se quede documentado la forma como se atendió y resolvió generando evidencia de la confirmación del personal autorizado por parte de IMSS.

Los tiempos de atención y solución proporcionados por Guzdan Services S.A de C.V, tanto para solicitudes como para incidentes y soporte técnico deberán ser validados y autorizados por EL INSTITUTO en las Mesas de Trabajo al inicio de la prestación del servicio y si es necesario durante las Mesas de Trabajo que se realicen durante vigencia del contrato que se derive del presente proceso de contratación.

GUZDAN SERVICES S.A. DE C.V.

Lago Alberto 442, Piso 3, Int 504 Torre A Col. Anáhuac, 1ª Sección, Alcaldía, 11320 Ciudad de México, CDMX

21

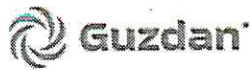
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Productos

Dentro de los 10 días naturales siguientes al mes vencido, Guzdan Services S.A de C.V enviara a EL INSTITUTO el reporte impreso y firmado por el administrador del contrato por parte de Guzdan Services S.A de C.V, referente a los tickets generados en el mes vencido.

Dicho reporte deberá tener al menos los siguientes campos:

- Número de ticket.
- Fecha y hora de creación.
- Descripción de lo reportado.
- Nombre o nombres del personal que atendieron o atienden el ticket.
- Descripción de la solución y en su caso, reporte Post Mortem o Service Request levantado al fabricante de ser el caso.
- Fecha y hora de la solución.
- Fecha y hora del cierre.
- Tiempo de atención del incidente, requerimiento o ticket.
- Nivel de servicio definido para este tipo de incidente.
- Tiempos acumulados de afectación para este tipo de incidente en el mes en curso.
- En su caso, posible deductiva o pena convencional correspondiente.

Afinación y Puesta a Punto:

Guzdan Services S.A de C.V incluye como parte del servicio ofertado el identificar, analizar, proponer y ejecutar las tareas de optimización de configuraciones necesarias del Licenciamiento objeto de la presente propuesta.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Guzdan Services S.A de C.V será el responsable de hacer llegar la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un Plan de Trabajo al cuerpo de Gobierno del Contrato, incluyendo una propuesta por parte de Guzdan Services S.A de C.V respecto a planes de instalación o en su caso, nuevas versiones, parches y aquellas que va a dejar de dar soporte a algún software que emplea EL INSTITUTO

Guzdan Services S.A de C.V será el responsable de la gestión y seguimiento de las actividades de afinación, así como contar con los recursos necesarios dentro del alcance de este servicio.

Entrega de servicios.

Guzdan Services S.A de C.V realizara la entrega del servicio, en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, para el caso del servicio de soporte técnico remoto, Guzdan Services S.A de C.V provee los mecanismos para que EL INSTITUTO pueda acceder a los servicios remotos tanto para registro y seguimiento de casos de soporte, así como para el soporte remoto de personal especializado del fabricante del licenciamiento objeto de la presente propuesta.

Para los casos de asistencia en sitio, los servicios serán prestados en las Instalaciones y Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, los cuales pueden ser:

- Centro de Datos ubicado en San Luis Potosí (IPICYT).
- Instalaciones designadas por el Instituto durante la vigencia del servicio.

Fecha de cotización: 28/02/2024

Procedimiento para reporte de fallas.

Guzdan Services S.A de C.V oferta como parte del servicio, el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que EL INSTITUTO o a quien éste designe a través de la CSITI dependiente de la DIDT, reporte a Guzdan Services S.A de C.V y de ser el caso al fabricante lo relacionado a casos de soporte, fallas o incidentes relevantes relacionados a los productos soportados por el servicio de licenciamiento, en horario abierto (7 días a la semana, 24 horas al día durante la vigencia del servicio).

Administración de soporte remoto

Con la finalidad de proporcionar el servicio de soporte técnico a las diversas infraestructuras tecnológicas de EL INSTITUTO, Guzdan Services S.A de C.V oferta el uso de herramientas de soporte remoto, la cual permita gestionar apoyo de ingenieros a distancia para que los incidentes presentados puedan ser resueltos de manera expedita en sitio o donde sea necesaria la intervención de especialistas de soporte de nivel superior.

Repositorio Documental.

Guzdan Services S.A de C.V incluye como parte del servicio ofertado, el proporcionar mediante el establecimiento de una plataforma (repositorio) los documentos probatorios del servicio, como lo pueden ser entregables, informes, reportes, entre otros, y al final del contrato que en caso se derive del proceso de contratación, EL INSTITUTO definirá el repositorio correspondiente para la transferencia de documentación a EL INSTITUTO. La plataforma que servirá de contenedor oficial será proporcionada, administrada y soportada por Guzdan Services S.A de C.V.

La plataforma (repositorio) ofertada por Guzdan Services S.A de C.V, cuenta con accesos remotos, controlados y definidos por EL INSTITUTO, para asegurar técnica y operativamente la confidencialidad

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

de los documentos que ahí se resguarden, manejando bitácoras de actividad, accesos a documentos, entre otras estadísticas, debiendo entregar las copias en medio electrónico que EL INSTITUTO determine, al término del contrato que se derive del proceso de contratación correspondiente.

Repositorio del servicio de licenciamiento y suscripciones.

Guzdan Services S.A de C.V oferta el espacio en una plataforma propia o del fabricante con acceso a personal designado del Instituto, a través de la CSITI dependiente de la DIDT, donde se resguardará el software (medias) del servicio de licenciamiento utilizado durante la operación del contrato, que en su caso se derive del presente proceso de contratación, como parte de la prestación del servicio requerido.

Base de conocimientos de licenciamiento, suscripciones y soporte.

Guzdan Services S.A de C.V oferta como parte del servicio los mecanismos propios o del fabricante del licenciamiento, para la gestión de la base de conocimiento del licenciamiento, soporte y configuración durante la vigencia de la prestación del servicio requerido, la cual será entregada en medio electrónico al Instituto al término del contrato que se derive del proceso de contratación correspondiente.

Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante.

Guzdan Services S.A de C.V provee como parte de la prestación servicio requerido y durante su vigencia las pólizas de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante correspondiente, con el fin que EL INSTITUTO pueda contar con el servicio de soporte técnico especializado, en el caso que sea requerido, con personal del fabricante para la atención y resolución de incidentes, acceso a nuevas versiones de software, actualizaciones de contenido y parches, así como para las configuraciones que permitan una mejora en el desempeño de las licencias ofertadas.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Aceptación del Servicio

Se dará por aceptado el servicio cuando todo el servicio de licenciamiento y servicio de soporte técnico especializado se encuentre entregado de conformidad con lo especificado.

Para el caso del servicio de soporte técnico en sitio o vía remota por parte de personal de Guzdan Services S.A de C.V y de ser el caso con personal del fabricante Guzdan Services S.A de C.V deberá entregar las memorias técnicas correspondientes dentro de las siguientes 72 horas de concluido el soporte en comento para ser revisadas y validadas por personal de EL INSTITUTO.

Modalidad del Servicio

a. Conceptos fijos:

Dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios fijos solicitados, los cuales se define de forma integral como las características técnicas de los servicios y en el Punto Propuesta Económica por un precio unitario por única vez y otro con un precio mensual

- a.1 Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización (Pago inicial único)
- a.2 Soporte Técnico (Pago inicial único)

Los servicios fijos serán durante la vigencia del servicio y Guzdan Services S.A. de C.V. deberá ofertarlo con un costo inicial único.

A handwritten signature in black ink, located on the right side of the page.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

b. Servicios Bajo Demanda.

Dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios solicitados es la modalidad de servicios "Bajo Demanda" se refiere al pago por evento, así como las características técnicas de los servicios y en el Punto Propuesta Económica por un precio unitario, La modalidad de servicios "Bajo Demanda", permitirá realizar únicamente el pago por servicio devengado. Esta modalidad aplicará para los siguientes rubros:

b.1 Soporte de Asistencia Técnica en Sitio.

Guzdan Services S.A de C.V oferta un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de Guzdan Services S.A de C.V y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto de la presente propuesta.

b.2 Soporte de Asistencia Técnica vía Remota.

Guzdan Services S.A de C.V oferta un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de Guzdan Services S.A de C.V y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte del Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas remotos para la atención de acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

Los costos por hora del Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota son ofertados por Guzdan Services S.A de C.V atendiendo a las requerimientos y especificaciones técnicas establecidos en la presente propuesta.

Concepto	Cantidad de Licenciamiento por Servicio	Tipo de Servicio de Licenciamiento
Soporte Técnico.	10	Servicio
Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal de Guzdan Services S.A. de C.V.	64	hora
Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal del fabricante del licenciamiento	64	hora

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

00381

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

2 Propuesta Económica

Id	Concepto	Precio Unitario SERVICIO DE LICENCIAMIENTO POR UNIDAD DE CONCEPTO	Cantidad de Licenciamiento por Servicio	Tipo de Servicio de Licenciamiento	Notas Requeridas SERVICIO DE LICENCIAMIENTO	SUBTOTAL SERVICIO DE LICENCIAMIENTO				TOTALES	TOTAL LICENCIAMIENTO + SOPORTE TÉCNICO	
1	Red Hat OpenShift Platform Plus with Integration and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01787	\$ 201,648.15	80	Suscripción	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024	\$ 16,131,852.00				\$ 38,409.17	\$ 3,072,733.60	\$ 19,204,585.60
2	Red Hat OpenShift Platform Plus with Runtimes and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01791	\$ 135,561.78	224	Suscripción	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024	\$ 30,365,838.72				\$ 25,821.29	\$ 5,763,968.96	\$ 36,129,807.68
3	Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01699	\$ 110,143.95	224	Suscripción	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024	\$ 24,672,244.80				\$ 20,979.80	\$ 4,699,475.20	\$ 29,371,720.00
4	Red Hat Ansible Automation Platform, Premium (100 Managed Nodes) SKU N1CT894	\$ 296,541.40	2	Suscripción	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024	\$ 593,082.80				\$ 56,484.08	\$ 112,968.16	\$ 706,050.96
5	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite, Premium SKU RH00006	\$ 88,521.84	72	Suscripción	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024	\$ 6,373,572.48				\$ 16,861.30	\$ 1,214,013.60	\$ 7,587,586.08
6	Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787	\$ 25,363.94	72	Suscripción	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024	\$ 1,827,643.68				\$ 4,835.04	\$ 346,122.88	\$ 2,173,766.56
	Resilient Storage	\$ 29,001.71	24	Suscripción	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024	\$ 696,041.04				\$ 5,524.14	\$ 132,579.36	\$ 828,620.40
	Suporte Técnico		10	Servicio	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024					\$ 329.77	\$ 3,297.70	\$ 3,297.70
	Suporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal del LICITANTE		64	hora	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024					\$ 32.98	\$ 2,110.72	\$ 2,110.72
	Suporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal del fabricante del licenciamiento		64	hora	A partir del día siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024					\$ 32.98	\$ 2,110.72	\$ 2,110.72
SUBTOTAL LICENCIAMIENTO						\$ 80,660,375.52	SUBTOTAL SOPORTE TÉCNICO				\$ 15,377,380.80	TOTAL IVA \$ 96,031,656.42
SUBTOTAL LICENCIAMIENTO						\$ 80,660,375.52	SUBTOTAL SOPORTE TÉCNICO				\$ 15,377,380.80	TOTAL IVA \$ 15,365,065.03
SUBTOTAL LICENCIAMIENTO						\$ 80,660,375.52	SUBTOTAL SOPORTE TÉCNICO				\$ 15,377,380.80	TOTAL GENERAL \$ 111,396,721.45

- Datos de la empresa: Guzdan Services SA de CV con RFC: GSE120228UL7, Ciudad de México a 28 de febrero de 2024.

Dirección: Lago Alberto 442, Torre A piso 3 oficina 304, Col Anáhuac 1ª Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, CP 11320 Ciudad de México.

Contacto:

Tel. (55) 4742 0606 ext. 106

Cel. [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

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

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

3. Condiciones Comerciales

- Vigencia de la cotización por **60 días naturales**.
- Precios expresados son en pesos mexicanos.
- Precios únicamente para esta propuesta.
- Los tiempos de entrega son estimados y dependen de la disponibilidad de los productos al momento de ingresar la Orden de Compra.
- No devolución ni cancelación. Favor de validar que la cotización cumpla con las especificaciones solicitadas antes de ingresar la Orden de Compra.
- Precio y disponibilidad sujetos a cambio sin previo aviso.
- Cualquier producto o servicio no expresado deberá ser cotizado adicionalmente, en caso de tener algún interés por alguna otra solución dentro del portafolio de Guzdan Services.
- Los precios expresados en la propuesta son precios que deben ser considerados como exclusivos para el presente proyecto y **NO** podrán usarse como referencia o base para futuros negocios.
- Tras la asignación, procederemos a la revisión final de los términos y condiciones propuestos para su revisión y análisis en conjunto, con el objeto de establecer las bases contractuales bajo las cuales se formalizará el proceso de adquisición de los servicios ofertados.

4. Condiciones de Pago

- Será requerido por Guzdan Services, contar con una Orden de Compra, Contrato, Pedido o Carta de Aceptación por parte del cliente para ingresar el pedido correspondiente, a partir de ese momento, Guzdan inicia los procedimientos internos y cumplir con los tiempos de entrega ofrecidos; una vez recibida no hay cancelaciones.

Formato:

FR-GUZDAN-82

Versión: 3

Emisión de formato: 31-mayo-2023



Cotización

Sistema de Gestión de la Calidad

Fecha de cotización: 28/02/2024

- La moneda indicada en la cotización, factura y pago deberá ser la misma; en caso contrario, se tomará el tipo de cambio publicado en el portal del Diario Oficial de la Federación del día en que se realice la operación.
- Pago es a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la factura, previa entrega del bien a satisfacción.
- Se cobrará un 0.07% sobre el monto total de la factura por cada día moratorio a partir del plazo establecido.

Esperando cumplir con sus expectativas y vernos favorecidos con su compra, quedamos a sus órdenes para cualquier duda o aclaración a este respecto y en caso de existir, agradeceremos las hagan saber a la brevedad para analizar los posibles cambios y presentar los ajustes para su aprobación.

Atentamente

Nadia Guzmán Terrazas

Apoderada Legal

Tel. (55) 4742 06006 ext. 105 Cel. [REDACTED]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) 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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

SIN TEXTO



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



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

Oficio Núm. 09 53 84 61 ICFJ/2024/ 2737

Ciudad de México, a 27 de marzo de 2024.

Asunto: Notificación de Adjudicación Directa
Nacional: AA-50-GYR-050GYR019-N-54-2024

Guzdan Services S.A. de C.V.
Presente

At n: C. Luis Edgar Guzmán Terrazas
Representante Legal

El Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó la contratación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)".

Al respecto, derivado del Acuerdo número AC-12/SO-03/2024, mediante el cual el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la Sesión Ordinaria Número 03/2024, celebrada el 22 de marzo de 2024, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40 Y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 71 y 72 fracción II de su Reglamento, se le notifica que la citada contratación identificada con el número AA-50-GYR-050GYR019-N-54-2024, se llevará a cabo con su representada, lo anterior, en virtud de que cumplió con los requisitos legales, técnicos y económicos solicitados, cuya vigencia del contrato será a partir del día natural siguiente del acto de notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2024.

En ese sentido, se le adjudica la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", por un monto total de \$111,396,721.45 (Ciento once millones, trescientos noventa y seis mil, setecientos veintitún pesos 45/100 M.N.) incluido el Impuesto al Valor Agregado, conforme a su propuesta económica la cual se tiene por reproducida en esta notificación como si a la letra se insertare.

Con lo dispuesto en los artículos 37, párrafo sexto y 46, primer párrafo de la LAASSP, así como 84 cuarto párrafo de su Reglamento, con la presente notificación de adjudicación, las obligaciones serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de firmar el contrato en la fecha y hora que determine la División de Contratos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS o Instituto).

La prestación del servicio, así como las condiciones de pago se efectuarán conforme al Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

En cumplimiento al artículo 84 del Reglamento de la LAASSP y las modificaciones establecidas en el DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1º de junio de 2022, se señalan los datos del contrato derivado del presente procedimiento conforme a lo siguiente:

Datos del contrato y su garantía	
Número:	050GYR019N05424-001-00
Objeto:	Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)

Durango No. 291, Piso 5, Alj. Durango, Col. Renis Norte, Delegación Territorial Cuauhtémoc, C. P. 06700, Ciudad de México
Tel. 55 5726 1700, Ext. 14257. www.imss.gob.mx



2024
Felipe Carrillo
PUERTO
PRESIDENTE DEL PAÍS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

Monto:	\$96,031,656.42 (Noventa y seis millones, treinta y un mil, seiscientos cincuenta y seis pesos 42/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), considerando que la presente adjudicación causa IVA a una tasa del 16%, por lo que el impuesto causado es de \$15,365,065.03 (Quince millones, trescientos sesenta y cinco mil, sesenta y cinco pesos 03/100 M.N.), y el monto, incluyendo dicho impuesto es de \$111,396,721.45 (Ciento once millones, trescientos noventa y seis mil, setecientos veintiún pesos 45/100 M.N.)
Vigencia:	A partir del día natural siguiente del acto de notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2024
Porcentaje de la garantía	10% (diez por ciento) del monto del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado.
Monto de la garantía	\$9,603,165.64 (Nueve millones, seiscientos tres mil, ciento sesenta y cinco pesos 64/100 M.N.)
Tipo de garantía:	Divisible

Se le informa que el contrato se formalizará dentro de los 15 (quince) días naturales posteriores a la notificación del Fallo, en términos del artículo 46 de la LAASSP.

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP se le informa a la persona moral adjudicada con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 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 siguientes documentos:

- a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones.
- b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.
- c) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial para votar o cédula profesional), tratándose de personas físicas, y en el caso de personas morales, de la persona que firme la propuesta.
- d) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
- e) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
- f) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
- g) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.
- h) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT, vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
- i) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACDO.SAI.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de "EL INSTITUTO" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación de fecha 30 de marzo de 2020.
- j) Escrito bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del





GOBIERNO DE
MÉXICO



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

contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. (Artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas DOF 18-07-2016). (Anexo 12).

- k) Constancia de situación fiscal vigente, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) en los términos establecidos por las "Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017

El proveedor autoriza al IMSS consultar en tiempo real y en línea, la opinión de cumplimiento en materia de contribuciones de seguridad social, a través de los sistemas electrónicos que para tales efectos dispone la Dirección de Incorporación y Recaudación del IMSS.

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

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

Se hace mención que con fundamento en lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley, con esta notificación por la 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 documento.

Asimismo, de conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa a la empresa adjudicada que deberán entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este.

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

Atentamente

Lic. Rosa Angélica Nava Robles.
Titular de la División

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Copia para:

- Mtra. Elia Sandra Varas Galeana. - Titular de la coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.
- (*) "Se envía copia por SICOC" (Sistema Institucional de Control de Gestión de Correspondencia).

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



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

Para sello de recepción	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS
	Lugar y Fecha:
	Ciudad de México, a 01 de abril de 2024
	Oficio:
	09 53 84 61 1CFJ/2024/2817
	Procedimiento:
	AA-50-CYR-050GYR019-N-54-2024
Contratos Totales:	1
Contratos BESA:	1
Deberá proporcionarse copia del acuse debidamente sellado a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios	

Lic. Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos
Presente.

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 Adjudicación Directa Nacional Electrónica, cuyo número aparece en el encabezado del presente oficio, para la contratación del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)", para lo cual en cumplimiento a lo establecido en el Oficio Circular No. 09 53 84 61 1CFA/5094 del 1° de junio del 2021, me permito anexar al presente un Disco Compacto que contiene los documentos electrónicos que se detallan a continuación:

No	Documentación para elaboración de los Contratos	Nombre de los Archivos
1	Oficio de Adjudicación	OF. DE NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN
2	Convocatoria	NO APLICA
3	Junta de Aclaraciones	NO APLICA
4	Propuestas Económica, Técnica y Legal del licitante adjudicado.	PROPUESTAS
5	Oficios de designación de la persona servidora pública que fungirá como administrador del Contrato.	DESIGNACIONES ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS
6	Dictamen(es) de Disponibilidad Presupuestal Previos.	DDP





**GOBIERNO DE
MÉXICO**



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

No	Documentación para elaboración de los Contratos	Nombre de los Archivos
7	Anexo Técnico en términos del numeral 4.24.3 y demás numerales aplicables de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).	ANEXO TÉCNICO
8	Términos y Condiciones en términos del numeral 4.24.4 y demás numerales aplicables de las POBALINES.	TÉRMINOS Y CONDICIONES
9	Justificación del Criterio Binario	Justificación Binario
10	Oficio de requerimiento	OF 5300-0173 Sol CONTRATACIÓN REDHAT 2024
11	Requisición de Bienes y Servicios y FO-CON-03	REQUISICIÓN

Es importante precisar que, de conformidad con lo establecido en el acta de Fallo de fecha 27 de marzo de 2024 del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional Electrónica ya referido, se indicó al proveedor adjudicado que deberá entregar la documentación correspondiente para la formalización del citado instrumento jurídico en esa División de Contratos.

No omito señalar la importancia de salvaguardar y custodiar la información contenida en el medio magnético adjunto.

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

Atentamente

Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División

Elaborado por: Lic. Bertrán Hernández Chávez

Con copia para:

Mtra. Elia Sandra Varas Galeana. -Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. Presente. (*)

(*) Copias de conocimiento enviadas por el sistema SICGC.



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS**

FORMATO CAAS 01

HOJA 1 DE 1

SESIÓN No. 03/2024

ASUNTO: Solicitud de dictamen sobre la procedencia de excepción al procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (RED/HAT) mediante procedimiento de Adjudicación Directa, por un monto de \$111,396,721.45 (ciento once millones trescientos noventa y seis mil setecientos veintidós pesos 45/100 M.N.), incluido el impuesto al valor Agregado (I.V.A.), para el periodo comprendido a partir del día veintidós siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el treinta y uno de diciembre del dos mil veinticuatro.

ORDINARIA X EXTRAORDINARIA

DÍA 22 MES 03 AÑO 2024.

CANTIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS	MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN	ACUERDO
Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (RED/HAT).	Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción IX; 22, fracción II; 26, fracción III; 40; y, 41, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); así como 71 y 72, fracción II de su Reglamento.	AC-12/50-03/2024 El Comité resuelve: Se dictamina favorablemente por unanimidad de los presentes, la excepción a la licitación pública con el objeto de llevar a cabo la contratación del servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (RED/HAT).

CONTRATO ABIERTO (Artículo 47)	NO	DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL 0000021315-2024	MONTO: \$111,396,721.45 I.V.A. incluido
ABASTO SIMULTANEO (Artículo 39)	NO	PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	LUGAR DE ENTREGA: ANEXO
CONTRATO PLURIANUAL (Artículo 25, párrafo tercero)	NO	TRATADOS DE LIBRE COMERCIO	CONDICIONES DE ENTREGA: ANEXO

DIRECCIÓN DE FINANZAS VOCAL SUPLENTE MTRO. ELIÉCER MORENO PERALTA	DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS VOCAL DR. HERMILO DOMÍNGUEZ ZÁRATE	DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO VOCAL SUPLENTE ING. DEYANIRA RAMÍREZ RAMOS
---	--	---

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN PRESIDENTE SUPLENTE MTRO. FERNANDO LORENZANA ROJAS	COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS VOCAL LIC. JOSÉ GONZALO BADILLO MARINO
--	--

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

LIC. RAFAEL VICENTE SÁNCHEZ RAMOS
SECRETARIO TÉCNICO

000001

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
050GYR019N05424-001-00

ANEXO 4 (CUATRO)

“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO



Of. N° 09 52 17 6K 5300/2024000130

Ciudad de México, a 28 de febrero de 2024

C.P. José Gonzalo Badillo Marino

Titular de la Coordinación de Adquisición
de Bienes y Contratación de Servicios
Presente

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

Hago referencia al procedimiento de contratación para la prestación del "**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT)**".

Al respecto y a efecto de atender de manera oportuna las necesidades en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, me permito hacer de su conocimiento que he tenido a bien designar al C. Ing. Javier Cortés López, Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos, adscrito a esta Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional a mi cargo; Domicilio institucional: Calle Tokio No. 80, Mezzanine, col Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 en la Ciudad de México; RFC: [REDACTED] CURP: [REDACTED] Cuenta de Correo Electrónico: javier.cortesl@imss.gob.mx; y número de teléfono 5238-2700, extensión 12598, quien fungirá como "**Administrador del Contrato**", con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción V, 74, y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 2.2, 4.17, 4.24.6 y 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, y conforme a lo previsto en el numeral 7.1.2. y 7.1.2.2 del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente, así como el "**ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal**", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de septiembre de 2021.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la ocasión para enviarles un cordial saludo.

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional

Ing. Javier Cortés López

Titular de la Coordinación Técnica de
Operación y Administración de Centros
de Datos

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Anexos: Los que se indican.

Las copias se envían a través del SICGC.

- Mtra. Elia 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.
- Ing. Javier Cortés López.- Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos.
- Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza.- Titular de la División de Administración de Centros de Datos.

E00/rvm



SIN TEXTO