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

CONTRATO **ABIERTO** PARA LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICAS CDSA)", 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, **PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADA POR EL **C. RAFAEL MARTÍNEZ CARREÓN**, 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) FISICAS 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 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

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, acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 45,902 de fecha 25 de julio de 2023, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Franco Varela, Titular de la Notaría Pública Número 150 de la Ciudad de México, en cuyo protocolo también actúa por convenio de asociación, el Licenciado José Luis Franco Jiménez, Titular de la Notaría 64 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-28072023-130615, de fecha 28 de julio de 2023; manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la **MTRA. ELIA SANDRA VARAS GALEANA**, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal con **R.F.C.** [redacted], es una servidora pública adscrita a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

I.3 De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, suscribe el presente instrumento el **C. LUIS ANTONIO BASILIO LARA**, **TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE DATOS Y ANALÍTICA**, con R.F.C. [redacted], quien lo hace como Administrador del presente contrato en cuyo caso en el **Anexo 4 (cuatro)** se encuentra la designación correspondiente.

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

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

I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, número **LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 35, fracción I; 36 y 39 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"** y los correlativos de su Reglamento, en términos del Acta de Fallo de fecha 30 de julio de 2025, suscrita por la Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, documento que se integran en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Mediante oficio número 09 53 84 61 1CFG/2025/**6989** de fecha 31 de julio de 2025, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, 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 de los Administradores 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 **51332005** con folio número **0000262473-2025** de fecha 14 de agosto de 2025, 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 Escritura Pública número 36,958 de fecha 30 de agosto de 2006, pasada ante la fe del Licenciado Erik Namur Campesino, Titular de la Notaría Pública número 94 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 351112, denominada **PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, prestar servicios profesionales y técnicos en los ramos de informática, contable, legal, financiera, económica y de administración de empresas y en general, prestar servicios de cualquier índole a toda clase de empresas de carácter comercial o industrial, así como toda clase de

personas físicas o morales.

II.2 El **C. Rafael Martínez Carreón**, 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 34,096 de fecha 10 de marzo de 2025, pasada ante la fe del Licenciado Jorge Franco Martínez, Titular de la Notaría Pública número 81 de la Ciudad de México, actuando como asociado en el protocolo de la Notaría Pública número 183 de la Ciudad de México, de la que es Titular el Licenciado Rodrigo Abascal Olascoaga, inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad bajo el folio mercantil electrónico número 351112, 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 **PME060831EJ5**.

II.5 Bajo protesta de decir verdad, está al corriente en los pagos de sus obligaciones fiscales, en específico las previstas en el artículo 32-D del Código Fiscal Federal vigente, así como de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); lo que acredita con las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales y en materia de Seguridad Social en sentido positivo, emitidas por el SAT e IMSS, respectivamente, así como con la Constancia de Situación Fiscal en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, sin adeudo, emitida por el INFONAVIT, las cuales se encuentran vigentes.

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

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la **"LAASSP"**.

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

Conforme a lo previsto en los artículos 87 de la **"LAASSP"** y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control Específico en **"EL INSTITUTO"** y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el

procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

II.6 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el teléfono: (55) 6550 2772, correo electrónico: rafael.martinez@people-media.com.mx, y domicilio ubicado en Avenida Revolución número 633 Nivel 1 Oficinas A, B, C y D, Colonia San Pedro de los Pinos, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03800, Ciudad de México.

III. De "LAS PARTES":

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

"EL PROVEEDOR" acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO"** la prestación del **"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICAS CDSA)"**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos que forman parte integrante del mismo, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

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

Anexo 1 (uno)	"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo"
Anexo 2 (dos)	"Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
Anexo 3 (tres)	"Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR",** Acta de Fallo, Precisiones Técnicas y Oficio número 09 53 84 61 1CFG/2025/6989"
Anexo 4 (cuatro)	"Documento de designación de Administrador del presente Contrato"
Anexo 5 (cinco)	Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

"EL INSTITUTO" pagará a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de **$30,303,507.27 (TREINTA MILLONES TRESCIENTOS TRES MIL QUINIENTOS SIETE PESOS 27/100 M.N.)** más impuestos que asciende a

$4,848,561.16 (CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SESENTA Y UN PESOS 16/100 M.N.), que hace un total de **$35,152,068.43 (TREINTA Y CINCO MILLONES CIENTO CINCUENTA Y DOS MIL SESENTA Y OCHO PESOS 43/100 M.N.),** y un monto máximo de **$75,758,768.16 (SETENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS 16/100 M.N.)**, más impuestos que asciende a **$12,121,402.91 (DOCE MILLONES CIENTO VEINTIUN MIL CUATROCIENTOS DOS PESOS 91/100 M.N.)**, que hace un total de **$87,880,171.07 (OCHENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA MIL CIENTO SETENTA Y UN PESOS 07/100 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 pesos mexicanos hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICAS CDSA)"** 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 mensuales a **"EL PROVEEDOR"**, de acuerdo con las entregas requeridas en el Anexo Técnico, integrado al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 de la **"LAASSP"** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en el numeral **12.** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)** y lo dispuesto en la Junta de Aclaraciones, disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, de acuerdo al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" sin que éstos rebasen los 17 (diecisiete) días hábiles contados a partir del envío y verificación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), respectivo, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio conforme lo señalado 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 de los Administradores del presente Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a $2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millenium (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-Millenium, en su caso, se deberá adjuntar acta de entrega-recepción.

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

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

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

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación (CFF), así como las que emita el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre de **"EL INSTITUTO"**, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45 y en caso de ser necesario como dato adicional, el domicilio en Avenida Paseo de la Reforma Núm. 476 en la Colonia Juárez, C.P. 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México.

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

Los administradores del presente contrato serán quienes darán 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 a los administradores del presente contrato para sus autorizaciones expresas, debiendo éste informar a las áreas de trámite de erogaciones de dicha justificación y reposición del CFDI en su caso.

Los administradores del presente contrato llevarán a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la **"LAASSP"**, en relación con los artículos 51, 67, 78 y 80, segundo párrafo de la **"LAASSP"**, previa solicitud por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, acompañada de los documentos siguientes:

• Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.

• El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del Reglamento del Código Fiscal de la Federación (RCFF) y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

• La solicitud la realizará los administradores 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, los administradores del presente contrato deberán 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, los administradores del presente contrato, o en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de autorizar ésta, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

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

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

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

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

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

"EL PROVEEDOR" manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de la prestación de los servicios, no se tendrán como recibidos o aceptados por los Administradores 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"**.

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

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

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

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"EL INSTITUTO"** en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la Convocatoria y Junta de Aclaraciones disponibles para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas, Precisiones Técnicas y Acta de Fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, estas últimas se agregan en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

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

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

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Los servicios deberán ser proporcionados en las instalaciones de **"EL INSTITUTO"**, o en las instalaciones de **"EL PROVEEDOR"**, con base a las necesidades de **"EL INSTITUTO"**, situación que será acordada en una minuta, durante la fase de arranque del servicio con el Gobierno del Contrato, para lo cual deberá dar cumplimiento a los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, **"EL PROVEEDOR"** deberá de manera conjunta con el Gobierno del Contrato, establecer en las reuniones las definiciones para su implementación.

Se hace del conocimiento de **"EL PROVEEDOR"**, que la ubicación principal para el desarrollo de los servicios es: Calle Toledo número 21, 6to Piso, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

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

Ubicación del personal

Para la prestación del servicio, **"EL PROVEEDOR"** deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y bajo su propio costo, así como todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los SLA 's, establecidos en los Términos y Condiciones, integrados al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**.

"EL INSTITUTO" no cubrirá gastos de viajes o representación para los recursos de **"EL PROVEEDOR"**, todos los gastos asociados con las visitas a instalaciones de **"EL INSTITUTO"** que deban realizarse porque así lo requiera la operación del servicio, deberán ser cubiertos por **"EL PROVEEDOR"**.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

Asimismo **"EL PROVEEDOR"** deberá cumplir con los plazos señalados en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, integrados al presente contrato como **Anexo 2 (dos)** y lo dispuesto en la Junta de Aclaraciones, disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

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 y 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 y lo dispuesto en la Junta de Aclaraciones, disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

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

"EL PROVEEDOR" se obliga a cumplir con lo señalado en los numerales **4., 4.1., 4.2., 4.3., 7., 13., 15.** y **23.,** de los Términos y Condiciones así como lo dispuesto en el Anexo Técnico integrados al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**.

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

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo, es decir del **31 de julio de 2025** y hasta el **31 de diciembre de 2025**.

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

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" están de acuerdo que **"EL INSTITUTO"** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 74 de la **"LAASSP"**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el presente contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

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

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

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

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

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

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

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"EL PROVEEDOR"** presente una garantía por la calidad de los servicios contratados, no obstante lo

anterior, **"EL PROVEEDOR"** deberá observar y cumplir lo señalado en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 69, fracción II y 70, fracción II de la **"LAASSP";** 85, fracción III, y 103 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una garantía **divisible** y en este 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 máximo del presente contrato, sin incluir impuestos.

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, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

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

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

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

a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.

b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.

c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que

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

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 presente contrato y dará vista al Órgano Interno de Control Específico en **"EL INSTITUTO"** para que proceda en el ámbito de sus facultades.

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

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

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

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR", se obliga a:

a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **"EL INSTITUTO"** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control Específico en **"EL INSTITUTO"**, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **"LAASSP"**.
e) Entregar bimestralmente, las constancias de cumplimiento de la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social del personal que utilice para la prestación de los servicios, en caso de aplicar.
f) No podrá transferir los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso deberá contar con el consentimiento de **"EL INSTITUTO"**.

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

g) Se obliga a que durante la vigencia del presente contrato se mantendrá al corriente de sus obligaciones fiscales, lo anterior, conforme a lo señalado en el artículo 66, fracción XXII de la **"LAASSP"**.

h) Se obliga a integrarse al Registro de Proveedores para la Integridad ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (REPIIMSS), en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales posteriores a la formalización del presente contrato. La no integración al REPIIMSS en el plazo establecido, deberá considerarse como un incumplimiento contractual, con las consecuencias que establece la normatividad aplicable.

i) Así, como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS 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 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO"

"EL INSTITUTO", se obliga a:

a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.

c) Extender a **"EL PROVEEDOR"**, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

d) Así como a lo señalado en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

"EL INSTITUTO" designa como Administrador del presente contrato al **C. LUIS ANTONIO BASILIO LARA** con R.F.C. [redacted], **TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE DATOS Y ANALÍTICA**, en el documento que se agrega al presente contrato en el **Anexo 4 (cuatro)**, quien será responsable de administrar y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones sin que por ello sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

Cuando **"EL INSTITUTO"** requiera efectuar el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO, o del Representante Común de éste, sea por la ausencia temporal o definitiva del originalmente designado, o bien, por así convenir a las necesidades institucionales, bastará la nueva designación que de éste realice al Área Requirente, misma que surtirá plenos efectos a partir de la fecha en que ésta sea realizada, y que será dada a conocer a **"EL**

PROVEEDOR" por el Área Requirente, o bien, por los Titulares de Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y de las Unidades Médicas de Alta Especialidad donde se encuentre adscrito, según corresponda. La designación que efectúe el Área Requirente en términos del presente párrafo deberá ceñirse a lo dispuesto en los numerales 4.17 y 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones aplicables. En ningún caso el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR, o del Representante Común de éste requerirá o dará origen a la celebración de convenio modificatorio.

Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión de los administradores 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 de los administradores del presente contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus Anexos, obligándose **"EL PROVEEDOR"** en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **"EL INSTITUTO",** sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondientes.

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

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

"EL INSTITUTO" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **"EL PROVEEDOR"** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán conforme al Nivel de Servicio y Especificación señalados en el numeral **10.** apartado denominado *Deductivas* de los Términos y Condiciones, integrados al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**. 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 de los administradores 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.

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizarán los administradores del presente

contrato de **"EL INSTITUTO"**, cuyá notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico.

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

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso 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 que se señala en la tabla indicada en el numeral **10.** apartado denominado *Penas Convencionales*, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido y se calcularán conforme al Concepto u obligación y Especificación del numeral **10.** apartado denominado *Penas Convencionales* de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, lo anterior conforme a lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

Los administradores del presente contrato serán los responsables 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.

Los Administradores determinarán el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico.

El pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso; en el supuesto que el presente contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN**, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del presente contrato.

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

Para autorizar el pago de la prestación del servicio, previamente **"EL PROVEEDOR"** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente contrato. Los administradores del presente contrato serán los responsables 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 presente contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del presente contrato.

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

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

En caso de aplicar, los servicios, que de acuerdo al objeto del presente contrato se adquieran o contraten, deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y con las Normas Mexicanas, según proceda, y a falta de éstas, con las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Infraestructura de la Calidad; en su caso, con las normas de referencia o especificaciones técnicas y cumplir con las características y especificaciones requeridas en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

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

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

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

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

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

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

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

"EL PROVEEDOR" se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

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

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 66, fracción XX de la **"LAASSP"**.

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"LAS PARTES" acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se 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 la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados y demás legislación aplicable.

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

"EL INSTITUTO" cuando concurran razones de interés general, de común acuerdo, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de proporcionar los servicios originalmente contratados y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"**, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **"EL INSTITUTO"**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

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

a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INSTITUTO"**.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

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

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

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

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

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

"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 109, 111 y 112 de la **"LAASSP"**, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES

"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.

Sin perjuicio de lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** acepta explícitamente que las notificaciones que le sean remitidas al correo electrónico manifestado en el apartado de Declaraciones surtirán plenos efectos, en términos de lo dispuesto en el artículo 35, fracción II, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

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.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

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

POR:
"EL INSTITUTO"

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA	TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS Y APODERADA LEGAL	[redacted]
C. LUIS ANTONIO BASILIO LARA	TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE DATOS Y ANALÍTICA Y ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	[redacted]

POR:
"EL PROVEEDOR"

NOMBRE	R.F.C.
PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.	PME060831EJ5

RRSR/HRJ/LMLXPMM

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS 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 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CADENA ORIGINAL, NÚMERO DE SERIE, RFC, CERTIFICADO Y FIRMA, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

Contrato: 050GYR019N10825-001-00

Cadena original:

[redacted]

Firmante: ELIA SANDRA VARAS GALEANA
RFC: [redacted]
Número de Serie: [redacted]
Fecha de Firma: 15/08/2025 18:19

Certificado:

[redacted]

Firma:

[redacted]

Firmante: LUIS ANTONIO BASILIO LARA
RFC: [redacted]
Número de Serie: [redacted] 5
Fecha de Firma: 18/08/2025 13:22

Certificado:

[redacted]

Firma:

[redacted]

Firmante: PEOPLE MEDIA SA DE CV
RFC: PME060831EJ5
Número de Serie: [redacted]
Fecha de Firma: 18/08/2025 15:55

Certificado:

[redacted]

Firma:

iQLAQvnyc1pbwmT162HnFhbrgcikg1hmBxjJkl7PHAFCtLAxP+WnkSw2Xkii6D9vzpup4bo6nd4EKRxhlo7RQwsmGPbW1a/CRrbA2ZNS4sTH2jsBzHndQNvhcH4a7/bfx0oYCfxJmdRqVua2xN86vW4Vwi+LbsXy
KCwVkk5gQQp6tyWblSS1UGcNMxyc8OX1wIY8QqnrKY1h1CSFfMmMLDw15qw3XPUz+JaRM2iQW7b/j7KzpfFbHf5WS3XSKxe3ViPNwlhmEL9VV0cVO1jD3+NqZGTSlOiZs/YCwOYeSBVlKftj4QRY7gNeRKGqq3k4
v7XMj05qmApMqiKuyTSHEA==

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número **050GYR019N10825-001-00**

ANEXO 1 (UNO)

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000262473-2025

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:	09	Distrito Federal Nivel Central
	099001	Oficinas Centrales
	500000	Direccion Innovacion Y Desarro
Concepto:	OF 1422 VT 2887 REC 050825 "SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)", PARA EL EJERCICIO 2025.	
Fecha Elaboración:	14/08/2025	

Total Comprometido (en pesos): $ 184,965,566.00
Cuenta: 51332005 SERV DES DE APLIC INFORMÁTICA Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
COG 3330101

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos):

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36,993.1	36,993.1	36,993.1	36,993.1	36,993.1

DISPONIBLE (en miles de pesos):

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	59,062.2	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en los artículos 8, 144 y 148 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y el numeral 7.5.9.4 de la Norma Presupuestaria del IMSS, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. 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 FINAT, 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 Tinajero
Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA
DIVISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PRESUPUESTO DE OPERACIÓN EN EL ÁMBITO CENTRAL
VALIDACIÓN PRESUPUESTAL

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ .00

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

ANEXO 2 (DOS)

"ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Anexo Técnico

Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Coordinación de Datos y Analítica

Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
1.1	26/06/2025	Ajustes debido a mejoras del documento	Joel Zaines Reyes
1.2	27/06/2025	Revisión de los Ajustes del documento	Ricardo Enciso Garduño
2.0	30/06/2025	Aprobación del documento	Luis Antonio Basilio Lara

Contenido

1. Objetivo del documento 6
2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP) 6
3. Objetivo 6
4. Alcance 7
4.1. Criterios de asignación 8
4.2. Modalidad del Contrato 9
4.3. Descripción de los Servicios 9
4.4. Modelo del Servicio 10
4.5. Asignación de los servicios 11
5. Especificaciones técnicas 11
a) Funcionales 11
5.1. Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA) 14
5.1.1. Planeación, transición y estabilización del servicio 14
5.1.2. Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA) 15
5.1.2.1. Preanálisis 16
5.1.2.2. Construcción de la solución (a base de iteraciones o sprints) 17
5.1.3. Continuidad Operativa 18
5.1.3.1. Mantenimiento Menor (Mm) 19
5.1.3.2. Soporte Aplicativo (SA) 19
5.1.4. Servicio de Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP) 20
5.1.4.1. Reemplazo de Personal 24
5.1.5. Entregables del Inicio de los Servicios 25
6. Gestión de la Operación 27
6.1.1. Mesa de Servicios Tecnológicos 28
6.1.2. Centros de Datos 29
6.1.3. Gobierno del Contrato 30
6.1.4. Administración de la Configuración 31
7. Proceso de controversias técnicas 32
8. Administración de Proyectos de TIC 32
9. Administración de Dominios Tecnológicos 33
10. Tecnologías y Herramientas 33
11. Ambientes 39
12. Estimación 40
12.1. Métodos de Estimación 40
12.2. Estimación de Proyectos 41
12.3. Validación y Certificación de Estimaciones 41
13. Catálogo de Servicios y Unidades de Contraprestación 41
14. Unidades de Contraprestación 42
14.1. Factor Tecnológico (FT) 42
14.2. Factor Horario de Atención (FHA) 42
14.3. Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA) 43
14.4. Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO) 43

ANEXOS DE CONTRATOS

14.5. Cálculo del costo del Servicio Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP) 45
14.6. Unidades de Soporte a la Transición (UST) 46
15. Especificaciones de Recursos y Perfiles 46
15.1. Tabla de Perfiles 48
15.2. Consideraciones que deberá cumplir el **LICITANTE ADJUDICADO**, para su personal ofertado 63
16. Propiedad Intelectual 64
17. Metodologías, modelos rectores y procesos 64
18. Cumplimiento de obligaciones contractuales 65
18.1. Condiciones técnicas de aceptación de entregables 68
18.2. Plan de Trabajo General (Cronograma de actividades) 70
18.2.1. Planeación del Arranque 72
18.2.1.1. Diagnóstico de la Situación Actual 72
18.2.1.1.1. Generación del Inventario Documental de los Aplicativos 72
18.2.1.1.2. Caracterización de los Aplicativos. 72
18.2.1.1.3. Generación de Documentación 72
18.2.1.2. Planeación de Reuniones de Seguimiento 73
18.2.1.2.1. Transición Técnica 73
18.2.1.2.2. Acuerdo de Procesos 74
18.2.1.2.3. Modelo de Administración de los Servicios del Contrato 74
18.2.1.2.4. Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas 75
18.2.1.2.5. Mesa de Control 75
18.2.1.2.6. Acuerdos de Niveles de Operación. 75
18.2.1.2.7. Conformación del Gobierno del Contrato 76
18.2.1.2.8. Infraestructura y Comunicaciones 76
18.2.1.2.9. Servicio de Calidad 76
18.2.1.2.10. Acuerdos para la Atención de Solicitudes de Servicio Prioritarias 77
18.2.1.3. Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio 77
18.2.1.3.1. Crear Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio 78
18.2.1.3.2. El Instituto revisará el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio. 79
18.2.1.3.3. El Instituto Aprueba el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio 79
18.2.1.4. Entregables de la planeación de arranque 79
18.2.1.5. Contraprestación Fase de Planeación 80
18.2.2. Transición del Servicio. 80
18.2.2.1. Generación de Documentación Faltante 80
18.2.2.2. Implementación de la Mesa de Control. 81
18.2.2.3. Implementación de SLO's 81
18.2.2.4. Implementación de OLA's 81
18.2.2.5. Transferencia de Aplicativos 81
18.2.2.6. Implementación de Infraestructura y Comunicaciones. 82
18.2.2.7. Documentar el Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas 82
18.2.2.8. Entregables de la fase de Transición del Servicio 82
18.2.2.9. Contraprestación Fase de transición 83
18.2.3. Estabilización del Servicio 83
18.2.3.1. Estabilización de la Mesa de Control 83
18.2.3.2. Estabilización de Procesos Compartidos 83
18.2.3.3. Estabilización de SLA's 83
18.2.3.4. Estabilización de OLA's 84
18.2.3.5. Cierre de Transferencia de Aplicativos 84
18.2.3.6. Entregables de la Fase de Estabilización del Servicio 84

18.2.3.7. Contraprestación Fase de Estabilización 85
18.2.4. Operación del Servicio 85
18.2.4.1. Mesa de Control 85
18.2.4.2. Transición al Siguiente Contrato. 85
18.2.4.3. Cierre de Servicio 86
18.2.4.3.1. Transferencia de Aplicaciones Institucionales 86
18.2.4.3.2. Cierre de Solicitudes de Servicio 87
18.2.5. Cierre de Contrato 87
18.2.5.1. Consideraciones para finalizar el contrato 87
19. Perfil del Proveedor 87
19.1. Capacidad de los Recursos Humanos del LICITANTE 88
19.2. Capacidad de Equipamiento 91
19.3. Capacidad y Experiencia del personal a inicio del servicio a presentar 93
20. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse 94
21. Relación de Niveles de Servicio y Subservicio 99
22. Requerimientos de arquitectura tecnológica 100
23. Glosario de términos 100
24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 103

1. Objetivo del documento

Documento que contiene la referencia de las características y especificaciones que el Área Requirente estime conveniente que debe cumplir el proveedor, para la prestación del servicio con la calidad y oportunidad requeridos.

2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP)

Clave CUCOP	Partida Específica	Unidad de Medida	Descripción
33300006	33301	Servicio	*Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas (Páginas de Internet, elaboración de programas)*

3. Objetivo

El **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** tiene como objetivo consolidar la **Estrategia de Datos del IMSS**, garantizando la **continuidad operativa**, el **mantenimiento evolutivo** y el **desarrollo de nuevas soluciones analíticas avanzadas** que fortalezcan la capacidad institucional para la **gestión basada en datos.**

Este servicio busca mantener el **ecosistema de datos integrado y gobernado**, aprovechando las tecnologías de **analítica avanzada**, para impulsar la **automatización de procesos,** la **generación de modelos de datos avanzados** y la **optimización de la toma de decisiones** en cumplimiento con los **objetivos estratégicos del IMSS** y los **lineamientos de la Estrategia Digital Nacional.**

Se privilegia el uso de **datos como activo estratégico**, promoviendo la **interoperabilidad, seguridad y calidad** de la información, así como el desarrollo de soluciones analíticas que soporten la **toma de decisiones** para mejorar la **gestión institucional** y la **atención a los derechohabientes.**

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa los rubros mediante los cuales se determinan diversos objetivos en materia de mantenimientos a aplicativos y desarrollo de software en el IMSS:

- **Fortalecer la gobernanza de datos institucional** mediante la implementación de políticas y procesos que aseguren la **integridad, trazabilidad y disponibilidad de los datos**, alineándose con los principios de **gestión ética y responsable de la información.**
- **Mantener y mejorar las plataformas analíticas del IMSS** que habilitan la **unificación y consolidación de datos** provenientes de múltiples sistemas, facilitando el acceso a información confiable y oportuna para la **gestión estratégica.**
- **Optimizar la capacidad analítica del IMSS** mediante soluciones que utilicen **modelos de datos avanzados,** fortaleciendo la **planeación operativa** y la **evaluación de riesgos.**

- **Asegurar la calidad de los datos institucionales** mediante procesos de **limpieza, enriquecimiento y validación continua**, garantizando su utilidad para los modelos analíticos y la **toma de decisiones basada en datos.**
- **Promover la interoperabilidad y el intercambio seguro de datos** a través de estándares abiertos y tecnologías que faciliten la **integración de información** entre sistemas internos y externos, apoyando la **transformación digital del IMSS.**
- **Facilitar la formación y transferencia de conocimiento** en temas de **analítica** y **gobernanza de datos,** fortaleciendo las capacidades técnicas del personal del IMSS para operar, mantener y evolucionar las soluciones analíticas. (sin costo para el Instituto)
- **Explotación de datos** interactiva e intuitiva que permita a los directivos del Instituto monitorear de forma oportuna en el **desempeño operativo** y anticipar necesidades estratégicas mediante **visualizaciones inteligentes.**
- **Integrar la analítica avanzada en los procesos institucionales** para optimizar áreas clave como **prestaciones económicas, atención médica, pensiones, incapacidades y fiscalización,** asegurando el cumplimiento de objetivos y regulaciones.
- **Administrar los requerimientos de servicio** para el desarrollo y mantenimiento de las soluciones analíticas a través de un modelo basado en la criticidad, alineado a los objetivos estratégicos del IMSS.
- **Implementar prácticas de calidad y eficiencia** en el desarrollo y mantenimiento de las soluciones de analítica y aplicaciones analíticas, incluyendo la adopción de mejores prácticas en analítica de datos y gobierno de datos.
- **Atender la demanda estacional y operativa** de las soluciones de analítica y aplicaciones analíticas, asegurando que puedan soportar picos de carga y nuevas necesidades normativas.

No se omite mencionar, que para efectos prácticos en la prestación y administración del servicio requerido en el anexo técnico, el INSTITUTO y el proveedor se deberá apegar al "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 6 de septiembre de 2021.

4. Alcance

El **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** se constituye de una **partida única** para cubrir las necesidades de EL INSTITUTO en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La **partida única** del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, se describen a continuación:

Los licitantes que deseen participar en este proceso de contratación, deben considerar que, actualmente el Ecosistema Tecnológico del IMSS está integrado por cinco centros de datos con más de 200 sistemas centrales y al menos otros 60 componentes tecnológicos transversales que interactúan entre sí, intercambiando información necesaria para el desarrollo de sus funciones los 7 días de la semanas, 24 horas al día, en beneficio de los derechohabientes, patrones, afiliados, pensionados y público en general. Adicionalmente se tiene conectividad y operación con más de tres mil inmuebles en el INSTITUTO y se interactúa con diversas dependencias y organismos de la Administración Pública Federal e instituciones privadas, tales como Servicio de Administración Tributaria, Registro Nacional de Población, INFONAVIT, CONSAR, PROCESAR, Secretaría de Salud (Salud), Bancos y Afores, entre otros. Finalmente es de destacar la integración de nuevos hospitales al IMSS para la cobertura universal establecida en la Ley del IMSS, y en el marco normativo denominado "Federalización de los Sistemas de Salud". En este contexto los licitantes deberán incluir en su oferta todo lo necesario a fin de garantizar el servicio de Datos y Analítica objeto de este anexo dentro del Ecosistema Tecnológico IMSS.

En este servicio se atenderán soluciones de Big Data y Analítica de Datos, por lo que el Licitante deberá contar con experiencia en las plataformas tecnológicas actualmente empleadas en el IMSS (e.g.: Hadoop y Tableau entre otras). Así como con capacidad técnica especializada en manejo de grandes volúmenes de datos, (las principales bases de datos estructuradas del IMSS cuentan con más de 40,000,000,000 (CUARENTA MIL MILLONES de registros), por lo cual El Licitante debe demostrar su experiencia y especialidad a través de contratos iguales o de similar naturaleza.

4.1. Criterios de asignación

Los Licitantes deberán de sujetarse al procedimiento de la convocatoria a la Licitación Pública Nacional la cual establecerá en términos del Artículo 71 fracción IX, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025 publicada el 16 de abril de 2025:

> "Las que pretendan participar en un procedimiento de contratación y previamente hayan realizado o se encuentren realizando, por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, en virtud de otro contrato, trabajos de análisis y control de calidad, preparación de especificaciones, presupuesto o la elaboración de cualquier documento vinculado con el procedimiento en que se encuentran interesadas en participar, cuando con motivo de la realización de dichos trabajos hubiera tenido acceso a información privilegiada que no se dará a conocer a los licitantes para la elaboración de sus proposiciones;"

En el supuesto de que se sospeche que existen vínculos entre Licitantes y por la tanto se esté ocultando dicho vínculo, el servidor público que tenga la presunción deberá informar dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha

en que tenga conocimiento del hecho, dando paso a la intervención del Órgano Interno de Control del IMSS a través de la cual si determina que se actualiza la presentación de información falsa o se está actuando con dolo o mala fe para presentar dos o más proposiciones vinculadas, estas serán desechadas por el área contratante.

4.2. Modalidad del Contrato

Con fundamento en el artículo 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025 publicada el 16 de abril de 2025, el contrato que deriven del procedimiento de contratación **será abierto** en presupuesto, los precios serán fijos y estos no podrán ser modificados durante la vigencia del contrato. volumetría:

Concepto	Unidad de contraprestación	Servicios mínimos	Servicios máximos	Tipo de unidad
Planeación, transición y estabilización del servicio	Unidad de Soporte a la Transición (UST)	1,719	4,298	días / Hombre
Servicio de Datos y Analítica (Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)	26,936	67,340	hora / Hombre
Servicio de Continuidad Operativa Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	904	2,262	mes/ Hombre

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica, son **referenciales** y exclusivamente para efectos de cotización, por lo que no necesariamente reflejan los requerimientos del INSTITUTO en el contrato que se derive de este procedimiento de contratación, por lo que no se deberán considerar como las cantidades fijas a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán en base a las necesidades del INSTITUTO y al presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico.

4.3. Descripción de los Servicios

El LICITANTE deberá ofertar la prestación del **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** incluyendo todos y cada uno de los conceptos y componentes que conforman dicho servicio, mismos que enseguida se relacionan:

ANEXOS
DIRECCIÓN NORMATIVA

Concepto	Componente
Planeación, Transición y Estabilidad del Servicio	Planeación, Transición y Estabilidad del Servicio
Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm)
	Soporte Aplicativo (SA)
Servicio de Datos y Analítica	Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)
Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto	Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el perfil siendo UCO o UDSA.

4.4. Modelo del Servicio

El modelo del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, es el modelo de procesos rector para la gestión y operación de los servicios solicitados en el presente Anexo Técnico.

Los **LICITANTES** participantes deberán ofertar como parte fundamental de sus propuestas el ejecutar los servicios cumpliendo con todos los lineamientos y prácticas establecidas en este modelo.

El Modelo del Servicio requerido por **EL INSTITUTO,** es el definido para trabajar de forma estandarizada y ordenada, para lo cual **El INSTITUTO** proporcionará al **LICITANTE ADJUDICADO** toda la información necesaria para su conocimiento y aplicación, estimando para ello el marco rector que establezca el contrato mismo.

Los componentes del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, se muestran de manera general y en modo de ejemplo en el siguiente diagrama conceptual:

4.5. Asignación de los servicios

Con la finalidad de que los LICITANTES cuenten con elementos de planeación, se proporciona la siguiente información de referencia de la demanda de servicios, misma que es expresada solamente de carácter informativo y no representa un compromiso u obligación por parte de EL INSTITUTO respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo autorizado para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales serán determinados **"Bajo Demanda"**, atendiendo a las necesidades del Instituto, para el detalle de los servicios.

5. Especificaciones técnicas

a) Funcionales

El **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"** tiene como alcance proporcionar las **capacidades**

técnicas, operativas y metodológicas necesarias para fortalecer la **Estrategia de Datos y Analítica Avanzada del IMSS**. Este servicio garantizará la **continuidad operativa**, el **mantenimiento evolutivo** y el **desarrollo de soluciones analíticas** que habiliten la **gestión de información basada en datos integrados, confiables y oportunos**, alineados con los **objetivos estratégicos del IMSS** y el **marco normativo vigente**.

El alcance del servicio contempla:

Construcción y mantenimiento de Soluciones Analíticas:

- Implementar **prácticas de calidad y eficiencia** en el desarrollo de **soluciones analíticas avanzadas** y aplicaciones de datos, asegurando la optimización en el uso de componentes tecnológicos.
- Incorporar **procesos de ingeniería de datos** para garantizar la automatización y calidad en los flujos de trabajo.
- Asegurar la **integración de datos e interoperabilidad** entre plataformas analíticas institucionales, habilitando la **unificación y consolidación de información** crítica para la toma de decisiones.
- Proveer soluciones con la capacidad de soportar **altas cargas operativas**, respondiendo a las demandas estacionales y cambios normativos del IMSS.

Gestión de datos y plataformas analíticas:

- Optimizar el uso de la **infraestructura tecnológica** en los **Centros de Datos Institucionales**, garantizando el cumplimiento de las **arquitecturas y lineamientos definidos por el IMSS**.
- Fortalecer los mecanismos de **gobernanza de datos**, asegurando la **trazabilidad, integridad y calidad** de la información analítica institucional.
- Promover el uso de **arquitecturas escalables y estándares abiertos** para facilitar la evolución de las soluciones analíticas y asegurar su compatibilidad con proveedores futuros.
- Proveer herramientas para la **visualización avanzada**, tableros dinámicos y reportes automatizados, soportando la **toma de decisiones estratégicas y operativas**.

Administración del Servicio:

- Implementar un modelo de **gestión eficiente de proyectos** basado en **indicadores de desempeño (KPIs)** y métricas claras, alineadas con los objetivos del IMSS.
- Asegurar la **continuidad operativa** del servicio mediante un esquema flexible de recursos que responda a **picos de demanda** y **nuevos requerimientos normativos u operativos**.
- Administrar el Servicio para Continuidad Operativa a través de un modelo de costos que genere eficiencia presupuestal aplicada al número de requerimientos de servicio atendidos.
- Proveer mecanismos para **documentación técnica y operativa** de las soluciones analíticas y las plataformas asociadas a ellas para facilitar futuras actualizaciones y/o mantenimientos.

Soporte Técnico y Capacitación Especializada:

- Disponer de **personal técnico y administrativo especializado** en **datos y analítica avanzada**, con presencia en sitio o remota según lo requiera el IMSS.
- Garantizar la transferencia del **conocimiento** al personal institucional, mediante programas de **capacitación y entrenamiento en analítica avanzada**, herramientas de análisis y prácticas de gobierno de datos. **(sin costo para el Instituto).**
- Ofrecer **servicios de soporte técnico** que incluyan el monitoreo proactivo, la **resolución de incidentes** y la implementación de mejoras tecnológicas, cumpliendo con los **Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)** establecidos.

Instalaciones y Seguridad de la Información:

- Los servicios se proporcionarán en las instalaciones del **IMSS** o, en su caso, en las instalaciones del **LICITANTE ADJUDICADO**, conforme a lo acordado durante la **planeación del arranque del contrato.**
- **LICITANTE ADJUDICADO** será responsable de habilitar los **enlaces de telecomunicaciones, puntos de acceso Wi-Fi y seguridad perimetral**, asegurando la conectividad segura entre ambas instalaciones, sin costo adicional y dentro de los primeros **15 días hábiles de vigencia del servicio y del contrato, el Licitante adjudicado podrá conectarse al centro de Datos del Instituto.**
- Cumplir con las **políticas de seguridad informática** y protección de datos establecidas por el IMSS, así como con la **Ley General de Protección de Datos Personales.**

Documentación y Entregables

- Generar la **documentación técnica y operativa** para cada solución implementada, incluyendo manuales de usuario, configuración y mantenimiento, reduciendo el riesgo de errores y facilitando futuras adecuaciones.
- Proveer informes documentales, mensuales, al Gobierno del Contrato, sobre el **desempeño del servicio,** avances en proyectos y resultados obtenidos, conforme a los indicadores y métricas establecidos.
- Asegurar la **actualización continua de los entregables**, adaptándolos a las necesidades operativas y estratégicas del IMSS.

Para los servicios que requieran la presencia del personal del **LICITANTE ADJUDICADO** en las instalaciones de **EL INSTITUTO**, dicho **LICITANTE ADJUDICADO** deberá contar con el **equipamiento y las herramientas necesarias** para operar desde las instalaciones del IMSS. En estos casos, el **LICITANTE ADJUDICADO** cumplirá con lo establecido en el capítulo **Instalaciones y Seguridad de la Información del Presente Anexo.**

VERSIÓN DE CONTROL

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá apegarse a los **procesos y documentación** establecidos por **EL INSTITUTO** en el ámbito del alcance de la prestación de los servicios objeto de este anexo, de conformidad con lo acordado en conjunto con el **IMSS** durante las **reuniones de planeación de arranque del contrato** y sus **subsecuentes actualizaciones,** cuidando en todo momento el cumplimiento de las **políticas y lineamientos de seguridad informática** establecidos para tal efecto.

5.1. Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA)

El **LICITANTE** deberá presentar en su propuesta una **descripción detallada y documentada** del **Servicio de Datos y Analítica,** el cual deberá abarcar **proyectos integrales** que incluyan la **creación, operación, mantenimiento y actualización** de soluciones basadas en **Analítica**. Estas soluciones deberán estar diseñadas para procesar y analizar **grandes volúmenes de datos estructurados y no estructurados**, así como para desarrollar **modelos analíticos,** alineados a las necesidades del **INSTITUTO**.

Adicionalmente, el servicio deberá contemplar el desarrollo de **consultas, reportes y tableros dinámicos de autoconsumo,** garantizando que la información sea **estandarizada, homologada** y cumpla con los **estándares de calidad institucional**. Estas herramientas analíticas deberán apoyar la **gestión operativa y estratégica del IMSS,** facilitando la **toma de decisiones basadas en datos.**

El **LICITANTE** deberá detallar en su oferta el servicio que incluye los siguientes conceptos y componentes:

- Planeación, transición y estabilización del servicio
- Datos y Analítica
  - Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)
- Continuidad Operativa
  - Soporte Aplicativo (SA)
  - Mantenimiento Menor (Mm)
- Demanda de Ingeniería de Producto

5.1.1. Planeación, transición y estabilización del servicio

El **LICITANTE** deberá proporcionar, como parte de su propuesta técnica, **todas y cada una de las especificaciones y requerimientos técnicos** establecidos en el apartado **Plan de Trabajo General (Cronograma de Actividades),** específicamente en lo que se refiere a las **fases 1, 2 y 3**, así como las especificaciones adicionales señaladas en este mismo apartado.

Los **LICITANTES** deberán considerar que, al inicio del servicio y del contrato, deberán llevar a cabo las **actividades asociadas a la Planeación, Transición y Estabilización del servicio**, establecidas en este anexo técnico, en un **plazo máximo de 30 días hábiles, a partir del día hábil siguiente al dictado de fallo**.

El **LICITANTE** deberá incluir en su propuesta una **descripción detallada y documentada** de las **acciones necesarias para implementar la Analítica de Datos**, cumpliendo con **todas y cada una de las especificaciones y requerimientos técnicos** establecidos en el presente **Anexo Técnico**, el cual incluye lo siguiente:

5.1.2. Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)

Para la ejecución del **PDSA** el **LICITANTE** deberá ofertar el cumplimiento de las siguientes actividades, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO**:

1. Iniciar el servicio/proyecto con una solicitud debidamente autorizada por el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato y/o a quien así designe.**
2. Realizar análisis funcional para identificar las necesidades de información, fuentes de datos y reglas de negocio para su conformación.
3. Realizar el business discovery para confirmar y validar la estructura de ingesta e integración de datos.
4. Ejecutar el análisis de datos, donde se confirman las fuentes origen y destino de los datos.
5. Implementar procesos de limpieza y calidad de los datos utilizando las tecnologías del **INSTITUTO.**
6. Realizar tareas para la implementación y administración del gobierno de datos.
7. Definir y ejecutar el diseño de la matriz de pruebas y sus casos de prueba.
8. Realizar el diseño de la solución analítica.
9. Asegurar en el diseño de la solución propuesta el cumplimiento de los lineamientos y estándares establecidos por el **INSTITUTO** para la experiencia de usuario (UX) e interfaz de usuario (UI).
10. Construir y desarrollar los prototipos de tableros, consultas o vistas requeridos.
11. Ejecutar la construcción y desarrollo de la solución analítica.
12. Ejecutar pruebas de control de calidad y de aceptación de usuario.
13. Realizar la promoción a producción, lo cual incluye la ambientación, migración y automatización de los componentes desarrollados.
14. Elaborar el contenido técnico (manuales de usuario) para las capacitaciones funcionales del usuario final de las aplicaciones que sean desarrolladas para el **INSTITUTO.**
15. Proporcionar asistencia en la transferencia de conocimiento (manuales de operación) al personal responsable del soporte en ambientes pre-productivos y productivos de **INSTITUTO** durante las pruebas y en la liberación a producción, esto hacia las áreas operativas en los Centros de Datos institucionales. (sin costo para el Instituto).
16. Dar cumplimiento a lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del Presente anexo técnico.

ÁREA DE CONTRATOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá detallar, describir y documentar todo lo necesario para llevar a cabo las actividades de los proyectos de soluciones analíticas, incluyendo los componentes y herramientas transversales, así como los activos tecnológicos involucrados en los ambientes operativos y demás soluciones analíticas del **INSTITUTO.**

Las tecnologías y herramientas del INSTITUTO para soportar los servicios se describen de manera enunciativa más no limitativa en la sección "Tecnologías y Herramientas" del presente anexo técnico.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá realizar la ejecución de sus actividades bajo el total apego a los procesos que le sean proporcionados por el Administrador del Contrato al inicio de la vigencia del servicio y del contrato, así como de los que se autoricen de manera periódica.

Las fases de los proyectos de desarrollo de soluciones analíticas, considerando un modelo ágil, son las siguientes:

a) Preanálisis
b) Construcción, a base de iteraciones (sprints)

Considerando un modelo ágil y las mejores prácticas para proyectos de desarrollo de soluciones analíticas, la estructura de trabajo, así como el cronograma deberán estar orientados a entregables con base a iteraciones y la conformación de la cantidad de células de trabajo, las cuales deberán estar conformadas por el personal especializado para tener capacidades de gestión, técnicas, funcionales y de gobierno de datos y así tener una claridad del número de iteraciones, cantidad y estructura de células para cubrir el alcance del proyecto/requerimiento.

5.1.2.1. Preanálisis

En esta etapa se entregará una solicitud de servicio y el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato, y el **LICITANTE ADJUDICADO** realizará una propuesta de servicio en un tiempo máximo de 15 días hábiles, a partir de la entrega de la solicitud, **SIN COSTO** para el **INSTITUTO,** en el que deberán realizarse las actividades para el Preanálisis de conformidad con un esquema ágil basado en iteraciones (sprints) que considere las necesidades y urgencia del usuario, alineación a los objetivos institucionales y al dimensionamiento previo del tamaño del proyecto. Reflejado en conformación de la(s) célula(s) de trabajo y numero de iteraciones.

Las actividades, enunciadas mas no limitativas, dentro del periodo máximo establecido para la etapa de preanálisis serán las siguientes:

1. Identificación de necesidades del usuario
2. Análisis del proceso de negocio que será cubierto por medio de la solución analítica propuesta.
3. Identificación de las necesidades, restricciones, supuestos y dependencias, y lo que se encuentra fuera del alcance de la solución que se desarrollará.
4. Numero de iteraciones en periodos de 2 o 3 semanas requeridos para cubrir el alcance del proyecto.
5. Identificación de los perfiles involucrados en el proyecto, así como conformación de recursos en la(s) célula(s) para cubrir el alcance en el número de iteraciones establecidas.

Al finalizar el Preanálisis de cada proyecto, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá proporcionar los entregables al Administrador de Contrato, conforme a los procesos establecidos.

5.1.2.2. Construcción de la solución (a base de iteraciones o sprints)

En esta etapa el **INSTITUTO** considerará la propuesta aceptada basada en la solicitud de servicio al **LICITANTE ADJUDICADO** resultado del Preanálisis referido en el capítulo anterior de este documento.

Se deberá actualizar el cronograma de trabajo máximo a los 15 (quince) días hábiles a partir de la formalización de la etapa de construcción (Solicitud de servicio) y de la medición final del tamaño funcional.

A solicitud del Administrador del Contrato, el cronograma de trabajo antes mencionado podrá ser solicitado en un tiempo menor a los 15 días hábiles, a partir de la formalización de la etapa de construcción, dependiendo del tamaño funcional del proyecto.

Con el objetivo de asegurar que los servicios se realicen estrictamente con apego de los estándares definidos, el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato podrá designar a su personal a realizar actividades de calidad de soluciones analíticas, sobre el código/componente generado durante la ejecución de estos servicios a través de la ejecución de inspecciones y pruebas. En el caso en el que no cumpla con las especificaciones requeridas, el **INSTITUTO** solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá corregir los defectos sin costo adicional y se aplicarán las deductivas correspondientes de conformidad con la sección **"Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".**

Actividades generales, enunciativas mas no limitativas, a desarrollar dentro de la etapa de construcción en cada una de las iteraciones:

1. Entendimiento de requerimientos de negocio
2. Obtención y análisis de datos
3. Generación de componentes para el/los productos(s) de datos de la solución
4. Especificación de casos de prueba.
5. Realización de pruebas unitarias, integrales.
6. Validación con usuario (Pruebas UAT)
7. Despliegue de la iteración
8. Iteraciones entre pasos en caso de requerirse
9. Apego y control al marco establecido de Gobierno de datos

Al finalizar la fase de Construcción de cada proyecto, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá proporcionar los entregables al administrador del contrato, o a quien este designe, a partir de la formalización de la etapa de, que corresponden a esta etapa, de acuerdo con los procesos establecidos.

ANEXOS
EXPEDICIÓN DE CONTRATOS

Al realizar la liberación a producción el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá, en coordinación con el **INSTITUTO**, cubrir el cumplimiento de las siguientes actividades:

1. Elaborar y entregar la documentación para la instalación de los componentes, cumpliendo en su totalidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del presente Anexo Técnico, documentando el control de versiones de los aplicativos.
2. Entregar la última versión liberada del código/componente almacenándola en repositorio que deberá habilitar e implementar para tal efecto, documentando y acreditando que se trata del último aceptado y entregado para su liberación, incluyendo librerías, objetos y todo lo necesarios para su operación.
3. Se proporcionar al Administrador del contrato, o a quien este designe, el componente/paquetes, para que éste lo actualice en el ambiente de producción.
4. Capacitación al usuario en la solución, una vez que se cuente con el visto bueno del instituto.
5. Puesta en marcha con el usuario.
6. Entrega del expediente del proyecto de forma física como digital al Administrador del contrato.

En caso de que, durante el período posterior a la liberación de la solución analítica a Producción, se requieran ajustes derivados, motivados por su puesta en producción o por defectos en los productos entregados, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá ejecutar las adecuaciones necesarias, sin costo adicional para EL INSTITUTO, en las instalaciones de EL **INSTITUTO**.

Los ajustes por defectos deberán realizarse sin costo adicional para EL **INSTITUTO**, atendiendo a los niveles de servicio indicados en el apartado "**Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse**".

Los ajustes por cambio de alcance serán contabilizados por EL **INSTITUTO** para cada proyecto que se realice, siempre y cuando el cambio de alcance sea previamente autorizado por el usuario final y el Administrador del Contrato de EL **INSTITUTO**. En caso de no tener alguna de las autorizaciones antes mencionadas y que se haya implantado el cambio, las horas invertidas serán absorbidas por el **LICITANTE ADJUDICADO**, obligándose además a realizar, si fuera el caso, los cambios adicionales para revertir el cambio, que solicite el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato y/o a quien este designe**, que aseguren la operación del sistema de acuerdo con los procesos compartidos y serán sin costo adicional para el **INSTITUTO**.

5.1.3. Continuidad Operativa

El LICITANTE ADJUDICADO deberá detallar, describir y documentar todo lo necesario para llevar a cabo la Continuidad Operativa de los aplicativos analíticos, la cual consiste en asegurar la disponibilidad de los componentes y herramientas transversales legadas, así como activos tecnológicos involucrados en los ambientes operativos en las soluciones analíticas del **INSTITUTO**, a través de la atención de la Continuidad Operativa.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá crear una línea base de la demanda y comenzar a generar la historia de peticiones de atención. Con esta historia se podrán hacer ajustes a la línea base cumpliendo en todo momento con los Niveles de Servicio solicitados en el presente anexo.

Las tecnologías y herramientas para soportar se describen de manera enunciativa más no limitativa en la sección "Tecnologías y Herramientas" del presente anexo técnico.

5.1.3.1. Mantenimiento Menor (Mm)

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá detallar, describir y documentar como parte de su proposición todo lo necesario para llevar a cabo el **Mm** correspondiente al CDSA, consistente en el mantenimiento correctivo y preventivo con un esfuerzo de hasta de 400 hrs./hombre. Es importante hacer notar que este límite podrá ser ajustado durante la vigencia del servicio y del contrato de acuerdo con las necesidades del **INSTITUTO**.

Se deberá entender por cada tipo de mantenimiento lo siguiente:

- Mantenimiento preventivo. Consiste en la revisión bimestral, de las soluciones analíticas para detectar posibles errores que deriven en problemas futuros.
- Mantenimiento correctivo. Corrige los defectos encontrados en las soluciones analíticas que originan un comportamiento distinto al deseado. Estas fallas pueden ser de procesamiento, rendimiento, reglas de negocios, datos o estabilidad, entre otras.

Para este servicio y durante la vigencia del contrato, el **LICITANTE ADJUDICADO,** deberá cumplir con los siguientes aspectos, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO**:

- Contar con la capacidad instalada en términos de perfiles, recursos tecnológicos, competencias técnicas y administrativas para la atención de los servicios de continuidad operativa.
- Elaborar, registrar y actualizar el estado de todas las actividades del cronograma de trabajo.
- Diseñar, documentar, construir y probar los cambios realizados a la aplicación.
- Realizar las pruebas de aceptación de usuario conforme a las necesidades del **INSTITUTO.**
- Apoyar en la liberación de los cambios del aplicativo a los ambientes pre-productivos y productivos del **INSTITUTO.**

5.1.3.2. Soporte Aplicativo (SA)

El LICITANTE ADJUDICADO deberá, detallar, describir y documentar todo lo necesario para llevar a cabo el **Soporte Aplicativo (SA)** correspondiente a CDSA, consistente en el mantenimiento correctivo y preventivo que requiera un esfuerzo mayor a 400 horas/hombre, límite que podrá ser ajustado durante la vigencia del servicio y del contrato de acuerdo con las necesidades del **INSTITUTO**.

ANEXOS DE CONTRATOS

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá dar cumplimiento de los siguientes aspectos, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO**:

1. Contar con la capacidad instalada en términos de perfiles, recursos tecnológicos, competencias técnicas y administrativas para la atención de los servicios de continuidad operativa.
2. Gestionar el ciclo de vida de los incidentes y problemas que le sean asignados por parte del **INSTITUTO**, en el entendido que el alcance del servicio se trata de un soporte de nivel 2 y que el **LICITANTE ADJUDICADO** realizará todas las actividades técnicas, operativas y de gestión para que los incidentes y problemas sean resueltos, en beneficio del **INSTITUTO.**
3. Llevar a cabo las modificaciones que sean requeridas a las aplicaciones para dar solución a un incidente o problema, haciéndose cargo de todas las actividades que como Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas sean de su competencia para que las modificaciones lleguen al ambiente de producción.
4. Generar reportes de desempeño del servicio de acuerdo con las solicitudes del **INSTITUTO.**
5. El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá generar una base de conocimiento de los errores repetitivos que se presenten en los ambientes productivos del **INSTITUTO,** a los cuales les da soporte como parte de la Continuidad Operativa, y deberá entregar un reporte cuatrimestral, al Administrador del Contrato, junto con un plan de trabajo al **INSTITUTO**, a partir de la base de datos de los errores repetitivos, con el análisis y la identificación de la causa raíz, que permitan definir las soluciones que se necesitan implementar para evitar la presencia de este tipo de errores. El **LICITANTE** entiende que estas actividades y productos son parte integral del Costo Fijo Mensual (CFM) de continuidad operativa que se determine con el **INSTITUTO** y no deberá generar incrementos o costos adicionales.
6. Cuando el análisis de causa raíz determine que el origen del problema es el código o la configuración desarrollada por el **LICITANTE ADJUDICADO**, este deberá hacer la reparación del componente(s) y documentación relacionada al proyecto sin costo para el Instituto.

El **LICITANTE** deberá ofertar llevar a cabo las acciones correspondientes a los servicios, los cuales podrán ser solicitado por parte del Administrador del Contrato quien por su ámbito de competencia justifique que para lograr el objetivo del servicio requerido es necesario que el **LICITANTE ADJUDICADO** cuente con diversos componentes tecnológicos, por lo cual el **INSTITUTO** deberá solicitarle al **LICITANTE ADJUDICADO** que este considere todos los componentes que permitan prestar el servicio de manera integral.

5.1.4. Servicio de Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)

El **LICITANTE** deberá ofertar en su propuesta llevar a cabo las acciones correspondientes para dotar de recursos técnicos y especializados al INSTITUTO cuando este lo requiera, mediante la asignación de perfiles bajo demanda; lo anterior aplicará a solicitud de EL INSTITUTO a través del administrador del contrato, para cubrir sus necesidades en

materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas bajo la dirección de EL INSTITUTO.

Dicho servicio tiene como finalidad extender las capacidades operativas de **EL INSTITUTO** para realizar actividades, proyectos o iniciativas, que tienen un alto nivel de prioridad y requieren atención inmediata de la Coordinación de Datos y Analítica para la atención oportuna de necesidades de **EL INSTITUTO** y cuya naturaleza de atención se dificulta bajo el enfoque de servicios.

Mediante la Demanda de Ingeniería de Producto **EL LICITANTE"** deberá ofertar la entrega al INSTITUTO de los perfiles necesarios para cubrir las necesidades en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa que requieren la flexibilidad necesaria para hacerle frente a situaciones urgentes y/o de alta prioridad, que tienen una alta variabilidad en las necesidades y requerimientos, cuya atención a través de solicitudes con enfoque de servicios no permiten un manejo adecuado y eficaz, con la oportunidad que requiere la operación de **EL INSTITUTO**.

La "Demanda de Ingeniería de Producto" deberá ser pagada tomando como base de cálculo la Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el proveedor; pudiendo ser:

- Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)
- Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)

EL LICITANTE ADJUDICADO, deberá llevar a cabo las acciones correspondientes para dotar de recursos técnicos especializados al INSTITUTO cuando este lo requiera, mediante la asignación de perfiles para la Demanda de Ingeniería de Producto; lo anterior aplicará a solicitud de **EL INSTITUTO**, a través del **Administrador del Contrato,** cuando este determine ejecutar algún proyecto, iniciativa o actividad especifica bajo la dirección de **EL INSTITUTO.**

Cabe mencionar, que esta asignación de perfiles podrá requerirse por el **INSTITUTO, a través del Administrador del contrato,** en cualquier momento al **LICITANTE ADJUDICADO,** durante la vigencia del servicio y del contrato.

A fin de acreditar la experiencia profesional y técnica de los recursos requeridos, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
- Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:
    - Experiencia comprobable (consultar el apartado de Especificaciones de Recursos y Perfiles).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
- Puesto o perfil desempeñado.
- Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
- Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
- Con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).
- Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Para comprobar la competencia o habilidad en el trabajo de los recursos requeridos, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar los siguientes documentos:

1. Preferentemente, Título o cédula profesional por cada recurso con grado mínimo de licenciatura o ingeniería enunciada en los perfiles requeridos
2. Certificación vigente de acuerdo con la lista enunciada en el capítulo denominado (Especificaciones de Recursos y Perfiles), del presente documento.
3. Experiencia laboral.

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
- Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:
- Experiencia comprobable (ver tabla de perfiles).
- Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
- Puesto o perfil desempeñado.
- Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
- Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente, con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).

Lo anterior, firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Al ser un servicio bajo demanda y que pudiera asociarse a expertos técnicos que residan fuera del país, no se requiere acreditar que los recursos formen parte de la estructura o plantilla de EL LICITANTE ADJUDICADO, no obstante, se deberá atender la regulación en la materia en el caso de residencia en el país, lo relativo a subcontratación y demás normatividad aplicable.

A fin de robustecer la independencia técnica, en ningún momento el LICITANTE podrá ofertar recursos que formen parte de la plantilla de algún proveedor de Datos y Analítica del INSTITUTO, por lo que su propuesta no se considerará en ningún momento para la atención de los niveles de servicio correspondientes.

A fin de acreditar el dominio de las herramientas de los recursos requeridos, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar, durante la vigencia del servicio:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
- Copias de certificaciones y constancias de cursos requeridos
- Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:
    - Experiencia comprobable (consultar el apartado de Especificaciones de Recursos y Perfiles)
    - Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
    - Puesto o perfil desempeñado.
    - Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
    - Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
    - Con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).

Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Consideraciones:

1. Las horas que se requieran de cada perfil, serán indicadas en la **Solicitud de Servicio**
2. Todo el personal, independientemente del perfil, deberá portar en todo momento en las instalaciones del IMSS, un distintivo, el cual tiene la finalidad de que el mismo sea identificable como parte del equipo de trabajo del **LICITANTE ADJUDICADO.** Este será definido por el IMSS durante las reuniones de planeación del arranque
3. Todo el personal, independientemente del perfil, deberá ser asignado de acuerdo con los tiempos establecidos en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse", a partir de la petición expresa por parte del Administrador del Contrato del IMSS, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional o Deductiva correspondiente
4. Únicamente podrán ser asignados recursos que cumplan con el perfil, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional o Deductiva correspondiente de conformidad con lo establecido en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
5. El **LICITANTE ADJUDICADO,** deberá entregar al Administrador del Contrato del IMSS una Carta de confidencialidad firmada por cada uno de los perfiles, a partir de la asignación de este.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

6. En caso de que el **LICITANTE ADJUDICADO** requiera que una persona pueda fungir con más de un perfil dentro del proyecto, ésta deberá cumplir con la experiencia requerida para dichos perfiles ya que de lo contrario no será aceptada. En caso de que una persona cumpla con los requisitos solicitados (experiencia y competencia o habilidad en el trabajo) y que su desempeño no sea satisfactorio, el INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato, podrá solicitar su des-asignación, cambio o baja del proyecto atendiendo a lo establecido dentro del apartado "Reemplazo de Personal".
7. La titularidad de derechos sobre la totalidad de los componentes del servicio será a favor del IMSS, sin excepción alguna, para lo cual **EL LICITANTE ADJUDICADO** coadyuvará en preparar el expediente con la documentación e información necesaria para que el IMSS lleve a cabo los trámites de registro de derecho de autor a favor del IMSS ante el INDAUTOR e IMPI.
8. Durante el desarrollo y mantenimiento de las soluciones analíticas durante la vigencia del servicio y del contrato se deberá privilegiar la adopción de plataformas de operación y codificación libres, es decir, que no generen costos posteriores por el uso de licencias de software para mantener su operación a lo largo del tiempo.
9. **EL LICITANTE ADJUDICADO** deberá proporcionar a su personal las herramientas de trabajo tales como equipo de cómputo personal y las licencias de software que se requieran para el desempeño de sus labores, conforme al descriptivo de perfiles y al alcance de la solicitud de servicio, considerando de manera enunciativa más no limitativa, conforme a los requerimientos del Gobierno de Contrato:

    - Cuenta de dominio y correo electrónico
    - Licencia de Microsoft Teams
    - Las necesarias para el perfil o servicios correspondiente

5.1.4.1. Reemplazo de Personal

En caso de que se requiera sustituir algún recurso del equipo de trabajo de **EL LICITANTE ADJUDICADO**, ya sea por solicitud del Administrador del Contrato correspondiente o por **EL LICITANTE ADJUDICADO**, éste deberá ser reemplazado en un lapso no mayor al establecido en el apartado niveles de servicio acordados que deberán cumplirse, o se aplicarán las Penas Convencionales y/o Deductivas, establecidas en los Términos y Condiciones del servicio, este remplazo será por personal que cumpla con los perfiles solicitados con la experiencia necesaria, a fin de que no se pierda la continuidad en el trabajo desempeñado. Será responsabilidad de EL **LICITANTE ADJUDICADO** involucrar al nuevo integrante, así como de ponerlo al tanto del estatus de las actividades, tiempo que no será contabilizado dentro de las horas de la asignación.

El Administrador del Contrato del IMSS, será el único autorizado por parte de este, para solicitar de manera formal el reemplazo de personal al Gerente del Servicio.

Serán causas de solicitud de reemplazo de un recurso del equipo de trabajo del **LICITANTE ADJUDICADO**, las siguientes causas que se describen de manera enunciativa mas no limitativa:

1) El recurso no cumple con la experiencia solicitada.
2) El recurso incumple con las actividades a las cuales se encuentra asignado.
3) El recurso se ausenta de sus actividades asignadas sin previo consentimiento por parte del Administrador de Contrato del IMSS.
4) El recurso hace uso indebido de los recursos asignados por el IMSS para el desempeño de sus actividades.
5) El recurso no acata las indicaciones del personal de seguridad y protección civil del IMSS.
6) El recurso presenta problemas de comportamiento y mala conducta.
7) El recurso pretende justificar cierto número de horas laboradas, sin que las mismas sean corroborables de acuerdo con el reporte o informe generado por la herramienta suite de control y monitoreo de actividad de los equipos personales de cómputo

Los retrasos injustificados en las actividades por reasignación de perfiles deberán quedar bajo responsabilidad del **LICITANTE ADJUDICADO** y no se modificará el Cronograma de Trabajo o la fecha compromiso en la que participe el perfil reemplazado, conforme a lo especificado en la Solicitud de Servicio, lo cual le generará al **LICITANTE ADJUDICADO** penalizaciones y deductivas al respecto.

Todos los perfiles asignados, independientemente de las actividades que desempeñen, estarán obligados a dar cumplimiento a los siguientes puntos:

1) Cumplir todas las fechas y alcances asignados y acordados con cada perfil, implicando un compromiso de cumplimento por parte de este.
2) Si un perfil no puede cumplir con la carga normal de trabajo asignada y acordada, es de su exclusiva responsabilidad trabajar horas extras, fines de semana o días festivos para asegurar la terminación a tiempo de su trabajo sin costo adicional para el IMSS.
3) Está prohibido el uso de los recursos e infraestructura del IMSS para asuntos personales.
4) El uso de equipo de sonido es permitido únicamente con audífonos.
5) Está prohibido, hacer ruido excesivo o cualquier otra tarea que pueda distraer a otras personas en el área de trabajo.

5.1.5. Entregables del Inicio de los Servicios

El **INSTITUTO a través del Administrador de Contrato,** definirá durante la planeación del arranque, los entregables que deberá generar el **LICITANTE ADJUDICADO** resultado de la prestación de los servicios especificados en el presente anexo técnico, lo cual estará establecido en los procesos establecidos. El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar a entera satisfacción de EL **INSTITUTO** los entregables acordados para la atención de la solicitud de servicio correspondiente.

Deberán incluir el diseño detallado o conceptual de la solución, que comprenda por lo menos:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

a) Requerimientos del negocio;
b) Mecanismos o esquemas de seguridad de la información;
c) Políticas de privacidad y protección de datos personales, de conformidad con la legislación aplicable;
d) Alcance de las interacciones;
e) Perfiles de usuario;
f) Matriz de trazabilidad;
g) Protocolos de pruebas y;
h) Mecanismos de autenticación (cuando resulte aplicable).
i) Documentación para la instalación de los componentes, cumplimiento en su totalidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del presente Anexo Técnico, documentando el control de versiones de los aplicativos

Las fechas correspondientes a cada uno de los entregables del proyecto deberán ser detallados por **el LICITANTE ADJUDICADO**, en el cronograma de trabajo que elabore para cada proyecto, con el fin de que EL INSTITUTO y el **LICITANTE ADJUDICADO**, puedan coordinar dicha entrega, la revisión y validación de estos dentro de los tiempos señalados. El cronograma de trabajo que se elabore deberá considerar como máximo un periodo de 7 (siete) días hábiles para la revisión, validación y aceptación final de los documentos entregables ahí definidos, que serán generados por el LICITANTE ADJUDICADO.

El **INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato,** se reserva el derecho de realizar revisiones durante cada fase para validar la calidad y cumplimiento de estándares de los entregables, que serán de acuerdo con procesos compartidos, estándares y políticas de EL **INSTITUTO**.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá brindar todos los servicios y entregables durante la vigencia del servicio y del contrato y de acuerdo con la fecha establecida en el cronograma de trabajo para cada uno de ellos, fechas que deberán estar dentro de la vigencia del servicio y del contrato correspondiente, salvo en el caso de las garantías y/o penas convencionales.

El **LICITANTE ADJUDICADO** cumplirá con lo siguiente:

1. El **INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato,** definirá al **LICITANTE ADJUDICADO**, para el Desarrollo de Soluciones Analíticas y su liberación a Producción, por proyecto, las expectativas de calidad o criterios de aceptación requeridos para cada uno de los entregables, así como las expectativas de calidad Interna/Externa y de uso de software respecto del estándar ISO/IEC 25010: SQuaRE, o su equivalente en las Normas Oficiales Mexicanas, dando cumplimento a la normatividad vigente. El **INSTITUTO** se reserva el derecho de realizar actividades de calidad de soluciones tecnológicas a través del personal de la DIDT o de un Tercero que designe el Administrador de Contrato, a los entregables generados durante la ejecución de cada uno de los proyectos mediante la ejecución de inspecciones aleatorias y comparaciones con los estándares o listas de verificación del producto

2. En caso de que la calidad de los entregables no sea la requerida, el **INSTITUTO** a través del Administrador de Contrato, solicitará corregir lo necesario que asegure el cumplimiento de los estándares establecidos y el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá corregir los defectos, sin costo para el **INSTITUTO,** aplicándose las deductivas correspondientes establecidas en la sección "20. Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse"
3. Todos los entregables que se generen por cualquier servicio objeto del presente Anexo Técnico, serán propiedad de EL **INSTITUTO**, desde el formato hasta el contenido sin excepción alguna.
4. La documentación y el código fuente generado durante el desarrollo de los proyectos, así como el control de versiones de estos, se realizará mediante el método que el **INSTITUTO** comunique al LICITANTE ADJUDICADO al inicio de la vigencia del servicio y del contrato.
5. El tiempo que el **LICITANTE ADJUDICADO** requiera para correcciones y adecuaciones sobre los entregables, será contabilizado y aplicarán los correspondientes niveles de servicio, penas convencionales y deducciones.
6. Se establecerán los formatos por parte del administrador del contrato, al prestar los servicios, a los que se ajustará el **LICITANTE ADJUDICADO** y no podrán ser modificados, a menos que el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato o de quien este designe, o así lo requiera.
7. Los entregables deberán ser firmados de manera autógrafa, por parte del personal del **INSTITUTO** y del **LICITANTE ADJUDICADO**, acorde a los procesos y procedimientos internos de la DIDT, una vez que hayan sido aceptados a entera satisfacción **a través del Administrador de Contrato.**

Un entregable se considerará como concluido cuando cumple con los siguientes criterios:

1. El **LICITANTE ADJUDICADO** ha finalizado el entregable.
2. El entregable cumple con todos los estándares aplicables del **INSTITUTO.**
3. La información ha sido validada como correcta y completa por el **INSTITUTO.**
4. El **INSTITUTO,** a través del Administrador de Contrato ha otorgado el visto bueno a través de la validación de los funcionarios, definidos, de acuerdo con sus procesos internos, al entregable y lo ha aceptado a entera satisfacción.
5. En caso de ser un documento que requiere la aceptación del usuario final, dicha aceptación se acreditara mediante la firma autógrafa en el entregable del área usuaria final.,
6. La última versión se deberá encontrar en los repositorios de información de EL **INSTITUTO,** de conformidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos, del presente Anexo Técnico.
7. Las piezas de software deberán cumplir con los requisitos de calidad Interna/Externa y de uso de software definidas respecto del estándar ISO/IEC 25010: SQuaRE.

6. Gestión de la Operación

La administración de todos los componentes de servicio que constituyen el Servicio del Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA) en el Instituto Mexicano del Seguro Social se llevará a cabo de acuerdo con las reglas de

operación definidas en los niveles de servicio de este anexo técnico, así como en aquellos que se acuerden entre el LICITANTE ADJUDICADO y el Gobierno del Contrato durante la vigencia de este. Igualmente, las definiciones de la normatividad aplicable y los procesos compartidos establecidos en la DIDT, los cuales rigen en el INSTITUTO, y que se darán a conocer a EL LICITANTE ADJUDICADO al inicio de la vigencia del servicio y del contrato.

Cabe mencionar que el responsable único de solicitar, verificar y aprobar los entregables que se generen por parte del LICITANTE ADJUDICADO será el Administrador del Contrato, lo anterior de conformidad con lo previsto en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Cabe mencionar que no se dará por recibida ninguna estimación de un proyecto sin que antes el Administrador del Contrato la haya aprobado, por lo que el proveedor deberá, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, atender las observaciones que el INSTITUTO a través del Administrador del Contrato, por lo que deberá quedar por entendido que será el Administrador del Contrato el único responsable de la aprobación de estimaciones que sean utilizadas para la prestación de los servicios.

6.1.1. Mesa de Servicios Tecnológicos

El INSTITUTO cuenta con una Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), que es el punto de contacto de los usuarios de EL INSTITUTO; a través de la MST se gestiona la solución de incidencias, requerimientos, problemas y/o solicitudes de cambio que pueden afectar la continuidad operativa de servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos de EL INSTITUTO; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

Se establece la MST como el punto de entrada para la prestación del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)** y contempla:

- Requerimientos de servicio
- Permite reportar fallas en las soluciones, plataforma y/o aplicaciones analíticas a cargo de la Coordinación de Datos y Analítica.
- Solicitar la modificación de una solución, plataforma o aplicación analítica vigente.
- Solicitar una nueva solución, plataforma o aplicación analítica.

Permite:

- Administración de Incidentes

- Administración de Solicitudes
- Administración de Configuración
- Administración de Problemas
- Administración de Cambios

En la Planeación de arranque, **EL INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO** acordarán la mecánica de trabajo a seguir, para el registro, atención, categorización, escalamiento, seguimiento, solución y cierre de los requerimientos e incidencias reportados por la Coordinación de Datos y Analítica (CDA), las áreas usuarias y las solicitudes de servicio sobre los componentes y/o servicios definidos en el catálogo de requerimientos de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

6.1.2. Centros de Datos

EL LICITANTE ADJUDICADO, deberá ofertar el despliegue, operación y gestión de la operación de los aplicativos/soluciones de analítica materia de este anexo, en los Centros de Datos institucionales, de acuerdo con lo siguiente:

Para la continuidad de los aplicativos que soportan los servicios de negocio de **EL INSTITUTO**: Médico, administrativo, de recaudación, pensiones y atención al derechohabiente, **EL INSTITUTO** cuenta actualmente con infraestructura tecnológica en 5 centros de datos, KIO Networks, Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica (IPICyT), y los Centros Nacionales de Tecnología Informática (CENATI), y podrá ser solicitado en cualquier otro centro de datos que **EL INSTITUTO** determine.

El **LICITANTE ADJUDICADO** previo al despliegue de las soluciones analíticas, nuevas o actualizadas, objeto de este anexo, con la supervisión del Administrador del Contrato o de quien este designe, en los Centros de Datos institucionales, deberá cumplir en su totalidad con lo siguiente:

El LICITANTE ADJUDICADO deberá habilitar un Repositorio Electrónico en el Centro de Datos que el IMSS le determine, a efecto de que integre en este repositorio, contando con el visto bueno previo del área que designe la CDA: todo el código fuente, componentes, librerías, parámetros de configuración, scripts y todo lo necesario para documentar el versionamiento de los aplicativos analíticos, tableros, bases de datos, middleware, balanceadores, servidores web, servidores de aplicación, servidores de integración, sistemas operativos, contenedores, servidores virtuales y todo tipo de configuración necesaria para regenerarlos en los diferentes ambientes.

Así mismo deberá detallar y documentar todos los procesos necesarios para la operación de las soluciones y aplicaciones analíticas, y su continuidad operativa, donde se detalle la actividad de los principales componentes y en su caso errores de diseño o fallas por infraestructura o interfaces con terceros, logs y restauraciones, así como los procesos de administración de cada uno de los componentes que conforman la solución/aplicación analítica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En caso de que el LICITANTE ADJUDICADO no coloque en el Repositorio electrónico la información y documentación antes descrita, no se le permitirá desplegar los sistemas y soluciones analíticas nuevas o actualizadas, haciéndose acreedor a las penalizaciones o deductivas correspondientes; en caso de proyectos emergentes (cuando se trate de requerimientos de alta prioridad por el INSTITUTO), el LICITANTE ADJUDICADO documentará hasta donde le sea posible esta información, no obstante deberá presentar la documentación completa en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de liberación del aplicativo correspondiente; en caso de no entregar la información y documentación completa en el plazo establecido, el **LICITANTE ADJUDICADO** se hará acreedor a las penas y deductivas correspondientes. Finalmente, en caso de aplicativos sujetos a continuidad operativa, el LICITANTE ADJUDICADO contará con un periodo no mayor a 180 días hábiles para proporcionar la información y documentación requerida, en caso de no entregar la información y documentación completa en el plazo establecido, el LICITANTE ADJUDICADO se hará acreedor a las penas y deductivas correspondientes.

El aprovisionamiento de infraestructura tecnológica de ambientes Desarrollo, Calidad (QA), pruebas de aceptación de usuario (UAT), y productivo será proporcionado por el **INSTITUTO** a través de la **Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional,** para lo cual, el LICITANTE ADJUDICADO, deberá detallar las especificaciones técnicas del aprovisionamiento que será solicitado a dicha Coordinación.

El LICITANTE deberá ofertar el acompañamiento necesario para interactuar en sus ambientes productivos y no productivos, de conformidad con lo acordado en conjunto con el IMSS, a través del Gobierno del Contrato o del Administrador de Contrato, en la planeación de arranque del contrato y sus subsecuentes actualizaciones, cuidando en todo momento las políticas y lineamiento de seguridad informática establecidas para tal efecto.

6.1.3. Gobierno del Contrato

El Gobierno del Contrato, establece la forma de trabajar, los lineamientos operacionales para **EL LICITANTE ADJUDICADO** y la forma de medir su desempeño. El Gobierno del Contrato facilitará la comunicación entre **EL LICITANTE ADJUDICADO** y **EL INSTITUTO** para la ejecución del servicio.

El Gobierno del Contrato estará constituido por el personal que designe el Administrador de Contrato de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológicos (DIDT) quienes por su nivel jerárquico en el Instituto Mexicano del Seguro Social, darán seguimiento y verificarán el cumplimiento cabal de los derechos y obligaciones establecidos en el contrato, que en cumplimiento sus funciones establecidas en el Manual de Organización de la DIDT, deban de llevar a cabo el seguimiento, control, administración y validación del servicio, Así mismo, el Administrador del Contrato podrá auxiliarse para la administración del contrato de los Servidores Públicos que este determine.

Como área requirente de alcance preponderante del servicio la Coordinación de Datos y Analítica (CDA) tendrá derecho de veto respecto a la autorización de temas dentro del Gobierno de Contrato.

El Gobierno del Contrato convocará bajo demanda a **EL LICITANTE ADJUDICADO** para que reporte, cada semana, el avance en las solicitudes de servicios que les hayan sido requeridas con antelación, así mismo, quedará establecido como un foro abierto para la comunicación y resolución de problemas que por alguna razón se hayan presentado durante la ejecución del servicio; como resultado de estas reuniones el **LICITANTE ADJUDICADO** entregará a los participantes una minuta de cada reunión debidamente formalizada y firmada por los participantes, aclarándose que estos servicio no deberán tener costo adicional para el **INSTITUTO**.

El Administrador de Contrato será responsable de autorizar las facturas y documentación probatoria de los servicios correspondientes, a efecto de que la División de Trámite de Erogaciones, efectúe el trámite correspondiente para realizar el pago de las facturas que soporten la prestación de los servicios efectivamente devengados en tiempo y forma y a entera satisfacción del IMSS.

El Gobierno del Contrato, a través del Administrador de Contrato, establecerá al arranque del servicio, a partir del día hábil siguiente a la emisión del fallo, la forma de trabajar en relación con el contrato, y entregará toda la información necesaria para la correcta supervisión de los servicios en los siguientes temas:

- Gestión de requerimientos de servicios
- Medición de los servicios
- Administración de la configuración

Cuando los casos que se presente ante el Gobierno de Contrato, por su alcance o relevancia no puedan ser resueltos dentro del Gobierno de Contrato, se podrán escalar al Grupo de Trabajo Estratégico y/o Operativo de la DIDT, formado por las distintas Coordinaciones Normativas integrantes para su resolución y/o toma de conocimiento.

6.1.4. Administración de la Configuración

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá apegarse a las prácticas de la administración de la configuración que se definan en los procesos compartidos.

El **LICITANTE ADJUDICADO** para cada uno de los proyectos deberá realizar la administración de la configuración de cada uno de los proyectos aprobados por el **INSTITUTO**, realizando al menos las siguientes actividades:

1. Identificación de los elementos de configuración.
2. Establecimiento de líneas base.
3. Seguimiento y control de cambios a elementos bajo configuración.
4. Reportes de configuración.

EL LICITANTE ADJUDICADO, deberá cumplir con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centro de Datos del presente Anexo Técnico en caso de que así aplique.

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

7. Proceso de controversias técnicas.

El **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO** deberán conducirse de buena fe para resolver las dudas técnicas derivadas de la prestación de los servicios, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo con relación a esas dudas técnicas, el **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO** aceptarán sujetarse al procedimiento que se establezca para tal efecto por el Gobierno del Contrato. Tal proceso, deberá ser acordado durante la planeación al inicio de la vigencia del servicio y del contrato del presente Anexo.

En caso de una controversia en la interpretación de temas técnicos y administrativos, el Gobierno del Contrato podrá aclarar al **LICITANTE ADJUDICADO** las dudas que presenten, considerando para tal efecto que se valdrá de los mecanismos que la normatividad aplique para el supuesto que atienda.

Durante el periodo en el que cualquier diferencia técnica esté siendo sometida al procedimiento anteriormente referido, se podrá extender el plazo establecido para la prestación del servicio sujeto a aclaración, sin que esta extensión modifique la vigencia del Contrato.

En tanto no se resuelva la diferencia técnica, el **INSTITUTO a través del Administrador del Contrato** no deberá aplicar penas convencionales al **LICITANTE ADJUDICADO**, así mismo, el IMSS no estará obligado a realizar pagos relacionados a los servicios en proceso de aclaración.

8. Administración de Proyectos de TIC

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá realizar las actividades de administración de proyectos aplicables conforme a los procesos y estándares determinados por la Coordinación de Datos y Analítica o a quien designe.

Como parte de las actividades del proceso de planeación del proyecto, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá realizar la estimación de sus proyectos de acuerdo con la sección "Métodos de Estimación", de este anexo técnico.

Para realizar el seguimiento del proyecto el **LICITANTE ADJUDICADO** de conformidad con los procesos del IMSS deberá entregar un informe semanal al Administrador del Contrato o a quien este designe, para dar seguimiento al cronograma de trabajo de cada uno de los proyectos del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"** , con base a la técnica de valor ganado (EVM, Earned Value Management), y mensualmente un informe de seguimiento al alcance y tiempo utilizando la técnica alcance ganado (ESM, Earned Scope Management) y calendario ganado (ES, Earned Schedule), dichas técnicas son enunciativas más no limitativas.

En caso de que se requiera un cambio motivado estrictamente por solicitud de cambio, y sólo cuando se haya realizado la recepción de la solicitud de cambio firmada por el **INSTITUTO**, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá aplicar el siguiente procedimiento de control de solicitudes de cambio en los proyectos del **"Servicio de Desarrollo y**

Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)":

1. Análisis y validación de información de la solicitud de cambio.
2. Realizar el análisis de impacto, técnico, funcional y administrativo.
3. Identificación de requerimientos funcionales y entregables afectados por el cambio.
4. Estimación del esfuerzo a invertir para solventar la solicitud de cambio.
5. Procedimiento de aceptación de solicitud de cambio.
6. Registro de solicitud de cambio con el estatus que resulte del procedimiento de aceptación.
7. Ajuste del cronograma de trabajo del proyecto.
8. Asignación de responsabilidades para atención de solicitud de cambio.
9. Ejecución del cambio solicitado según lo especificado en el cronograma de trabajo.
10. Notificación de conclusión de solicitud de cambio.

Para desarrollar estas actividades adecuadamente se contará con el apoyo del Administrador del Contrato o de quien este designe para tal efecto.

El LICITANTE ADJUDICADO será responsable de elaborar la estimación del proyecto de solución analítica con un recurso experto en la utilización del mecanismo de estimación seleccionado, para lo cual deberá adjuntar la evidencia documental que lo acredite.

Cómo apoyo al Administrador del Contrato, el LICITANTE ADJUDICADO deberá garantizar la validación de la estimación presentada, mediante un dictamen realizado por un perito independiente con registro vigente en materia de Ingeniería en Sistemas en el Poder Judicial de la Federación proporcionado por el LICITANTE ADJUDICADO sin costo para el INSTITUTO.

9. Administración de Dominios Tecnológicos

El **LICITANTE ADJUDICADO,** deberá ejecutar todas sus actividades bajo los estándares definidos por el **INSTITUTO,** para el dominio tecnológico de Internet/Intranet y el dominio tecnológico referente a los aplicativos. La arquitectura de aplicaciones que establece cómo deben ser diseñadas y estructuradas, cómo deben cooperar y comunicarse, así como dónde deben residir.

Para tal efecto, el LICITANTE ADJUDICADO, deberá cumplir con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

10. Tecnologías y Herramientas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

A continuación, se define una lista de tecnologías a utilizar para el desarrollo de las Soluciones Tecnológicas dentro del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, la cual se basa en el catálogo de aplicaciones y el Marco Tecnológico de Referencia (MTR) vigentes, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá contar con el personal con dominio en dichas tecnologías o en nuevas plataformas tecnológicas que ofrezca el mercado y que el **INSTITUTO** determine adoptar, de acuerdo a sus necesidades. Lo anterior, con la finalidad de apoyar los distintos conceptos relacionados con el desarrollo de aplicaciones y soluciones analíticas, de dar cumplimiento a la matriz de metodologías, así como a las normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC que se integran en la normatividad aplicable vigente.

Las tecnologías y herramientas que a continuación se enlistan deberán ser consideradas de forma enunciativa más no limitativa.

Plataforma	Tecnologías y herramientas
ESB	Oracle Enterprise Service Bus
	IBM Websphere ESB
	Apache ServiceMix
	Apache Synapse
	JBoss ESB
	NetKernel
	Petals ESB
	Spring Integration
	Open ESB
	WSO2 ESB
	Mule ESB
	Ultra ESB
	Redhat Fuse ESB
Application Server	Glassfish
	Oracle Weblogic Server
	IBM Websphere
	Apache Tomcat
	JBOSS
	IIS
UDDI	Oracle Registry
	Apache jUDDI
	RUDDI
	Open UDDI
	Microsoft TFS
	MVN
Base de datos	Oracle DataBase Enterprise Edition
	PostgreSQL
	MySQL

Plataforma	Tecnologías y herramientas
	IBM DB2
	Cassandra DB
	Maria DB
	Informix
	Mongo DB
	Apache Hive
	Apache HBase
	Orient DB
	Berkeley DB
	Microsoft SQL Server
	Open DJ
	Microsoft AD
BPM	Oracle Business Process Management
	Activiti
	IBM Business Process Management Advanced / Lombardi
	BonitaSoft
	Intalio
	Camunda
	Talend
	JBoss jBPM
	WSO2 Business Process Server
BRMS	IBM iLOG (Operational Decision Manager)
	JBOSS Drools
Identity Management	Oracle Identity Management
	IBM Identity and Access Management
	WSO2 Identity Server
	Apache Syncope
	Evolveum Midpoint
	OpenAM
	OpenIDM
ECM	Microsoft Sharepoint Server
	Alfresco, Solr
	EMC Documentum
	Oracle Webcenter Content
	Oracle WebCenter Portal
	Nuxeo
	BMC Server
HTTP Server	Apache HTTP
	Oracle Web Tier
	IBM HTTP Server (incluido en WAS)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Plataforma	Tecnologías y herramientas
BAM	Websphere Business Monitor
	WSO2 Business Activity Monitor
	Open BAM
Event Messaging	IBM Websphere ESB
	IBM MQ
	Apache ActiveMQ
	Apache ServiceMix
	Apache Synapse
	JBoss ESB
	NetKernel
	Petals ESB
	Spring Integration
	Open ESB
	WSO2 ESB
	Mule ESB
	Ultra ESB
	Redhat Fuse ESB
	SyslogNG
	Control M
Service Governance	Oracle Enterprise Repository
Portal	Liferay
	Drupal
Modelado arquitectura Empresarial	bizzDesign Architect
Modelado UML	Enterprise Architect
	IBM Rational Software Modeler
	Microsoft Visual Studio
	OmniGraffle
Analítica – Seguridad	Ranger
	Knox
	Kerberos
Gobierno de Datos	Atlas
Analítica - Herramientas	Apache Sqoop
	Apache Spark
	R
	Apache Kafka
	HDFS
Analítica - Administración	Apache Ambari
	CDP – Cloudera Manager
Optimización de Infraestructura	Linux
	Windows Server

Plataforma	Tecnologías y herramientas
	Weblogic
	Apache
	Oracle
	MySQL Server
	NGNX
	Oracle Http Server
	Golden Gate
	Data Guard

Plataformas Tecnológicas que soportan el portafolio aplicativo:

Plataforma	Tecnología Específica
Java Enterprise Edition	Java Standard Edition 6, 7 y 8
	Java Server Pages, Servlets, Java Server Tag Libraries
	Marcos de desarrollo Spring, Hibernate e iBatis
	Marcos de Tipo modelo de vista controlador – Java Server Faces, Struts, Grails, JQUERY, EJBS
.NET	Microsoft C#, C++, Proc
	Microsoft .NET Framework
	Microsoft Windows Forms .NET
	Microsoft ASP, .NET, ADO.NET
	Microsoft ASP.NET
Base de Datos Relacional	ORACLE RDMS 10g o superior, UDB 8 o superior, Microsoft SQL Server 2000 o superior
Analítica	ORACLE Hyperium (HPCM, ODI, OBIEE, HPS, Essbase, Interactive Reporting, Warehouse Builder)
	IBM RedBrick
	IBM Cognos
	Informatica ETL
	DataStage ETL
	SAP Business Objects
	Tableau Server
	SAS
Middleware	ORACLE WebLogic Application Server 8 o superior
	ORACLE WebLogic Integration 8 o superior
	ORACLE WebLogic WorkShop 8 o superior
	ORACLE Service Bus 10g o superior
	ORACLE Data Service 10g o superior
	ORACLE Service Registry 10g o superior
	ORACLE Enterprise Repository 10g o superior

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Plataforma	Tecnología Específica
	ORACLE BPM 10g o superior ORACLE WebLogic Portal 10g o superior ORACLE User Interaction 10g o superior IBM Websphere Application Server 6 o superior IBM MQ Series 5 o superior
Ambiente de Escritorio	Delphi Microsoft Visual Basic 6, Visual Basic 4 Microsoft Office 2003 Professional o superior Team Foundation Studio Microsoft Share Point Eclipce Microsoft SQLDeveloper Toad NetBeans
UNIX	Solaris 8 o superior ORACLE Enterprise Linux RedHat Enterprise Linux para IBM
Seguridad Informática	Antivirus McAfee Administración de Certificados Digitales PKI ORACLE/SUN Identity Manager ORACLE/SUN Open SSO Microsoft Forefront Open AM MICROFOCUS NETIQ
Mainframe	OS/390 COBOL IBM CICS IBM DB2 OS/390
ETM	ORACLE ETM
CRM	ORACLE Siebel Public Sector ORACLE Siebel Analytics
Gestión de Contenido	EMC2 Documentum Microsoft SharePoint
Software Libre	Open Office, Perl, PHP, Python, MySQL, Postgres, Apache, Glassfish, Ruby, herramientas IA entre otros

El **INSTITUTO** podrá actualizar las especificaciones de infraestructura, de software y hardware que mantienen al **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, con el objetivo de proteger a la Institución de la obsolescencia y mantener la actualización tecnológica para los servicios contratados. Por lo tanto, los **LICITANTES** conocen y aceptan que el **INSTITUTO** está en continua evolución tecnológica, y que en caso de agregar otras

tecnologías el Administrador del Contrato deberá notificar con 10 días hábiles de anticipación, a través de oficio para que el personal del **LICITANTE ADJUDICADO**, tome las medidas necesarias y se realicen las adecuaciones pertinentes, garantizando la continuidad en la operación del servicio, actualizando la documentación correspondiente (Manuales, diagramas, etc.). Bajo demanda del **INSTITUTO**, se proveerán servicios para la mejora continua y el acceso a las nuevas características de los servicios que proporcionan al **INSTITUTO** a través de la actualización tecnológica de la plataforma informática utilizada para prestar sus servicios, lo que le permita al **INSTITUTO** utilizar los servicios del **LICITANTE ADJUDICADO** en permanente apego al numeral "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse" de este anexo Técnico. Una vez presentada la propuesta de actualización tecnológica, el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato,** evaluará, la conveniencia o beneficio para los ambientes del **INSTITUTO** de la utilización de dichas actualizaciones o mejoras y determinará la conveniencia, el momento oportuno y el responsable para realizar la actualización.

La definición de arquitectura de cada solución tecnológica deberá ser aprobada por la Coordinación de Datos y Analítica, considerando las políticas institucionales de arquitectura, atendiendo a sus capacidades y planeación de infraestructura tecnológica en Centros de Datos Institucionales.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá desarrollar sus soluciones tomando como base la optimización del uso y capacidades de la infraestructura en los Centros de Datos institucionales conforme al Marco Tecnológico de Referencia, así como lo establecido por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, cumpliendo con lo requerido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

11. Ambientes

El **INSTITUTO** cuenta con servidores multiplataforma los cuales residen en los entornos de procesamiento (Centros de Datos Institucionales) a los cuales el **LICITANTE ADJUDICADO** del "**Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)",** podrá acceder desde las instalaciones del **INSTITUTO** en oficinas centrales ubicadas en Avenida Pase de la Reforma No 476, piso 6, Colonia Juárez, C.P., 06600, Cuauhtémoc. Ciudad de México, a través de los enlaces de comunicación existentes para la administración y mantenimiento de las aplicaciones, previa autorización de la Coordinación de Datos y Analítica.

El **LICITANTE ADJUDICADO** será responsable de habilitar la conectividad hacia los servidores del **INSTITUTO** (herramientas, equipos de desarrollo, estaciones de trabajo, entre otros), sin costos adicionales para el **INSTITUTO**, bajo las condiciones de seguridad que dicte la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad informática (CTSI).

Para el uso de estas plataformas y ambientes, se deberá cumplir con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

12. Estimación

12.1. Métodos de Estimación

Los LICITANTES deberán ofertar el cumplimiento de las políticas, reglas, procedimientos, métodos y/o técnicas de estimación, a los cuales deben apegarse en todo momento, que serán establecidas y autorizadas por el Gobierno del Contrato.

Los LICITANTES deberán ofertar el uso de las Técnicas de Estimación para determinar el alcance, esfuerzo y costo en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas.

Atendiendo lo anterior, los LICITANTES deberán ofertar el uso de las técnicas de estimación que a continuación se enlistan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el **INSTITUTO** puede adoptar métodos de estimación o cambiar los establecidos, de acuerdo con sus necesidades:

- **Puntos función**: Para requerimientos de servicio que crean o afectan funcionalidad en los aplicativos.
- **Complejidad de Componentes**: Para requerimientos con desarrollo de software que no aportan una funcionalidad directa al usuario final.
- **Juicio de Expertos**: Para otros requerimientos que no impliquen desarrollo de software o para otros servicios de apoyo.
- **Puntos de Historia de Usuario**: Para los casos en donde se apliquen metodologías ágiles; un punto de historia de usuario equivale a 8 horas de esfuerzo.

Cabe destacar que cualquier cambio de herramienta, así como, cualquier elemento (ejemplo: factores, índice de productividad, entre otros.) asociados a dichas herramientas, que el **LICITANTE ADJUDICADO** pretenda utilizar para realizar las estimaciones de los distintos servicios, serán verificados y aprobados previamente por el Gobierno del Contrato.

Para las estimaciones el **LICITANTE ADJUDICADO** tienen la responsabilidad de designar por escrito al Gobierno del Contrato los perfiles profesionales que estarán atendiendo el requerimiento de servicio, incluyendo el detalle del perfil profesional de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deben brindar todas las facilidades y accesos a bases de la información a fin de que el Gobierno de Contrato a través del Administrador de Contrato **o de quien el d**esigne, pueda, revisar la manera en cómo se calculan las unidades, factores e índices de productividad, donde se incluya al menos los siguientes conceptos: los beneficios obtenidos por el reúso de código, compartición y utilización de plataformas transversales institucionales, homologación de datos con otros sistemas, efectos de curva de aprendizaje del personal del

LICITANTE ADJUDICADO y su posible efecto en la productividad, mejoras en los tiempos de respuesta, disminución de errores fugados a producción y mejoras obtenidas en los criterios de calidad interna y externa del código.

El **LICITANTE ADJUDICADO** podrá recomendar el uso de metodologías alternas a las indicadas, con base en las tendencias del mercado y conforme surjan métodos alternativos que permitan medir el índice de productividad y eficiencia en el desarrollo y soporte a entornos aplicativos. La recomendación que sea hecha por el **LICITANTE ADJUDICADO** será evaluada por el Gobierno de Contrato y en su caso se emitirán comentarios para su modificación y posible autorización.

12.2. Estimación de Proyectos

Caracterización de Aplicativos Respecto al Tamaño Funcional.

El Licitante Adjudicado, con la validación del Administrador del contrato o de quién este designe, deberá documentar en su propuesta de solución en la fase de preanálisis, el esfuerzo estimado para la realización del proyecto justificando de manera lógica una relación entre este y el tamaño funcional de los aplicativos/soluciones y/o los recursos y tiempos planeados.

12.3. Validación y Certificación de Estimaciones

Cómo apoyo al Administrador del Contrato, el LICITANTE ADJUDICADO deberá garantizar la validación de la estimación presentada, mediante un dictamen realizado por un perito independiente con registro vigente en materia de Ingeniería en Sistemas en el Poder Judicial de la Federación proporcionado por el LICITANTE ADJUDICADO sin costo para el INSTITUTO. El Instituto se reserva el derecho de solicitar cambio de perito cuando considere que no está actuando de manera independiente o por incumplimientos en el servicio.

Con base en el dictamen presentado por el perito, el Administrador del Contrato realizará la validación de las estimaciones proporcionadas por el **LICITANTE ADJUDICADO**. Esto permitirá implementar y mantener las capacidades de medición objetiva, habilitando la eficiencia presupuestal, y verificando que estén en un rango válido de acuerdo con la información histórica del INSTITUTO.

13. Catálogo de Servicios y Unidades de Contraprestación

La siguiente tabla describe la unidad de contraprestación correspondiente a cada concepto y componente que forman parte de la Partida Única:

Concepto	Componente	Unidades
Planeación, Transición y Estabilización	Planeación, Transición y Estabilización	Unidades de Soporte a la Transición (UST)

Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm)	Unidades de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)
	Soporte Aplicativo (SA)	
Servicio de Datos y Analítica	Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas [UDSA]
Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto	Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)	Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el perfil siendo UCO o UDSA

14. Unidades de Contraprestación

14.1. Factor Tecnológico (FT)

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberán aplicar un "Factor Tecnológico" para considerar 2 categorías en función de la tecnología a utilizar en el desarrollo, actualización o soporte de las soluciones analíticas a cargo de la Coordinación de Datos y Analítica del **INSTITUTO**.

Tecnología	Factor Tecnológico	
Tecnologías de Front End y Back End para el caso de aplicaciones analíticas, así como las tecnologías asociadas al desarrollo de aplicaciones, soluciones transaccionales y de canales digitales.	A	1.45
Tecnologías derivadas de las plataformas de Analítica (Tableau, Cloudera, entre otras), y todas las aplicables para soluciones de datos y analíticas.	B	2.75

14.2. Factor Horario de Atención (FHA)

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá aplicar un "Factor Horario de Atención" para considerar el horario de disponibilidad de los perfiles que participarán para atender los requerimientos de servicio de Continuidad Operativa o Demanda de Ingeniería de Producto.

Los factores de horario de atención son:

Clasificación		Horario	Factor Horario de Atención
8 horas al día	Lunes a viernes	9:00 a 18:00 hrs	1

Clasificación		Horario	Factor Horario de Atención
		El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	
12 horas al día	Lunes a viernes	9:00 a 21:00 hrs El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	1.25
12 horas al día	Lunes a viernes	21:00 a 9:00 hrs El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	1.35
Horarios no hábiles	Sábado, domingo y días festivos	Horarios no hábiles	1.45

14.3. Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)

La base de cálculo para la unidad de desarrollo de soluciones analíticas (UDSA) es el esfuerzo equivalente a hora-hombre. El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá considerar en su costo unitario una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del **LICITANTE ADJUDICADO** dentro del alcance de este documento deberán estar contempladas.

14.4. Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)

El conjunto de componentes bajo el concepto de Continuidad Operativa son los siguientes:

- Mantenimiento Menor (Mm)
- Soporte Aplicativo (SA)

Concepto	Componente	Unidades	Unidad de Medida
Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	Mes/Hombre

El conjunto de componentes que están bajo el concepto de la Continuidad Operativa se paga mediante la premisa de costo fijo mensual (CFM), la cual, es el precio base para atender las aplicaciones que harán uso de las Unidades de Continuidad Operativa (UCO).

El objetivo de establecer el CFM es disminuir las tareas administrativas del Gobierno de Contrato.

Para solicitar inicialmente la Continuidad Operativa se deberá contar con una solicitud de servicio debidamente autorizada por el Administrador del Contrato para iniciar con la prestación del servicio.

Los factores para el cálculo del CFM son:

- **Factor Tecnológico (FT)**
- **Factor Horario de Atención (FHA)**

Fórmula del Costo Fijo Mensual (CFM)

El Costo Fijo Mensual, está expresado en Unidades de Continuidad Operativa, por cada uno de los factores citados con anticipación y representan el total de unidades facturables

La fórmula es:

CFM = UCO * FT * FHA

Para determinar su costo en pesos mexicanos, se debe multiplicar el CFM por el precio unitario que corresponda a la Unidad de Continuidad Operativa del **LICITANTE ADJUDICADO** que preste el servicio específico:

MXN = CFM * Monto fijo UCO mensual

El monto del CFM inicial se establece durante la fase de transición del servicio y permanece como concepto durante la vida del contrato.

El CFM estará vigente a partir del mes uno de la Fase de Operación y podrá actualizarse por medio de una solicitud de servicio, previo acuerdo entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO**, para ajustarlo al volumen de servicios necesario para atender la demanda generada por los usuarios, la estacionalidad de los sistemas y la estabilización de nuevos aplicativos/soluciones liberadas a producción.

14.5. Cálculo del costo del Servicio Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)

Para el caso del concepto **Demanda de Ingeniería de Producto** que podrá ser solicitado únicamente por el Administrador del Contrato, se utilizarán las mismas unidades de contraprestación correspondientes al componente de servicio para el cual sea requerido este concepto; es decir, cuando el IMSS requiera el servicio bajo la modalidad de Demanda de Ingeniería de Producto para Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA) la unidad de contraprestación será la utilizada para este componente, esto es, Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA). Lo mismo cuando se requiera la modalidad de Demanda de Ingeniería de Producto para Continuidad operativa se utilizará la Unidad de Continuidad Operativa (UCO).

Cálculo del costo

"Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad", se obtiene de la siguiente manera:

- Determinar el tipo de perfil
- Establecer la Unidad de Contraprestación (**UDSA** o **UCO**).
- Establecer el Factor de Horario (**FHA**)
- Establecer el Factor Tecnológico (**FT**) conforme a lo establecido en el capítulo **"Tabla de perfiles"**

Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad = Horas requeridas * Número de Recursos Requeridos del Perfil * Factor Tecnológico (FT) * Factor Horario de Atención (FHA)

Posteriormente se calculará el Costo por Tipo de Unidad de la siguiente manera:

Costo por Tipo de Unidad = Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad * Costo de la Unidad de Contraprestación

Estas operaciones deberán realizarse tantas veces como perfiles diferentes requiera **EL INSTITUTO** y posteriormente se deberán sumar todos los subtotales.

- **EL INSTITUTO, través del administrador del Contrato,** de acuerdo con sus necesidades, podrá solicitar este servicio en cualquier momento durante la vida del contrato, previa definición de los tipos de perfiles a usar, los cuales deberán ser confirmados al inicio del contrato.
- Los candidatos considerados para ser parte de los servicios serán evaluados previamente por **EL INSTITUTO, Administrador de contrato,** antes de su incorporación.
- El tipo de unidad corresponde al tipo de Servicio que el **LICITANTE ADJUDICADO** atenderá.
- Los equipos de trabajo deberán cumplir con las políticas, reglas de operación, procesos compartidos, estándares, SLA's y OLA's definidos para atender los servicios.
- Se aplicarán los factores correspondientes a especialización conforme al catálogo de perfiles autorizado y sus modificaciones.

ANEXO 2
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nota: Este servicio será solicitado Bajo Demanda.

14.6. Unidades de Soporte a la Transición (UST)

La base de cálculo para las Unidades de Soporte a la Transición (UST), es el esfuerzo equivalente a un día-hombre. El LICITANTE deberá ofertar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del LICITANTE dentro del alcance de este servicio deberán estar contempladas y detalladas haciendo uso del mecanismo de estructura de descomposición de trabajo (WBS por sus siglas en inglés).

15. Especificaciones de Recursos y Perfiles

Para la ejecución de todos los servicios, los **LICITANTES**, deberán ofertar un Gerente de Proyecto (en lo sucesivo nombrado Gerente del Servicio) quien deberá coordinar a cada uno de sus Líderes Técnicos y en su caso de proyecto, el cual deberá ser el canal formal de la comunicación entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO**, y no será considerado dentro de la contabilización de horas. La totalidad de las funciones del Gerente del Servicio puede ser consultada en la tabla de perfiles de esta misma sección.

Asignación de Perfiles al Inicio del Servicio:

A partir del primer día de prestación del servicio, se realizará reunión, para determinar los perfiles necesarios, para el arranque de los servicios.

El **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá contar con los perfiles establecidos en el capítulo denominado, Tabla de Perfiles, del presente Anexo, de acuerdo con el alcance y la práctica tecnológica de los servicios.

Los perfiles enlistados serán asignados al **INSTITUTO** y deberán presentarse en las instalaciones del **INSTITUTO** al día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo, en caso contrario se aplicará la pena convencional establecida dentro del apartado "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".

El **LICITANTE** ADJUDICADO, deberá ofertar, Recursos Humanos propios, necesario para realizar la prestación de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, de acuerdo con los tiempos y niveles de servicio establecidos en el apartado "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse".

Para cada recurso presentado el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá adjuntar los siguientes documentos que demuestren que el recurso pertenece a la organización del LICITANTE:

a) Contrato individual de trabajo,
b) Alta ante el IMSS,
c) Copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestre el nombre del recurso vigente (Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA).

A fin de acreditar, la experiencia profesional y técnica de los perfiles requeridos, el **LICITANTE** deberá presentar como parte de su propuesta:

- Para la ejecución de todos los servicios, el LICITANTE deberá presentar el Currículum Vitae firmado en forma autógrafa, de cada **uno de los perfiles.** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal del Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:

    - Nombre;
    - Domicilio;
    - Número de teléfono (fijo o celular);
    - Correo electrónico;
    - Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
    - Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
- **Cartas(s) de Constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de Recursos Humanos.
- **2 carta(s) de recomendación,** otorgadas por clientes previos del LICITANTE o del Recurso Humano ofertado, en papel membretado firmada por el representante legal del cliente, por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares, conteniendo al menos la siguiente información:

    I. Experiencia comprobable.
    II. Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
    III. Puesto o perfil desempeñado.
    IV. Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
    V. Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.

Para comprobar la competencia o habilidad en el trabajo y dominio de herramientas de los recursos requeridos, el **LICITANTE** deberá entregar los siguientes documentos:

1. El licitante deberá acreditar que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requeridas de conformidad con lo requerido para cada perfil en la sección Tabla de Perfiles del presente Anexo Técnico; atendiendo a lo anterior con Título o Cédula Profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ley Reglamentaria del Art. 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).para lo cual deberá presentar título o cédula profesional, para el caso del personal especializado solo se aceptarán cédulas profesionales.

2. Certificación vigente de acuerdo con el perfil que corresponda, de conformidad con lo requerido para cada perfil en la sección denominada **Tabla de Perfiles** del presente Anexo Técnico

15.1. Tabla de Perfiles

Nota Importante:

- Respecto a los requerimientos de Nivel Académico Requerido, y Certificaciones solicitadas los licitantes deberán de considerar en lo general que todos los perfiles deberán contar con nivel académico mínimo de nivel Educación Superior (licenciatura).
- Los Licitantes deberán acreditar, de manera obligatoria, que cuentan con al menos un recurso de cada uno de los perfiles que se enuncian en este apartado, con la experiencia profesional y técnica, competencia o habilidad en el trabajo y dominio de herramientas. En caso de que alguno o algunos de los perfiles no se presenten o no cumplan con todo lo solicitado, será causal de desechamiento.

Gerente del Servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Coordinará a cada uno de los Líderes Técnicos y Administradores de Proyecto, será el canal formal de comunicación entre el LICITANTE ADJUDICADO y el INSTITUTO. 2. Deberá contar con la autoridad suficiente para la toma de decisiones en cualquier momento, en caso de que el Gerente pida requerir asesoría, contará con 24 horas para dar respuesta al INSTITUTO. 3. Deberá permanecer en las instalaciones del INSTITUTO hasta finalizar los servicios contratados. 4. Deberá solventar cualquier error que el INSTITUTO declare en cualquiera de los servicios descritos en este Anexo Técnico. 5. Desempeñará las actividades que se requiera, habilidades de liderazgo, comunicación oral y escrita. 6. Deberá informar del estado de las Solicitudes de Servicio a su cargo, determinado mediante la técnica de valor ganado. 7. Será responsable de la administración directa y planeación de los miembros de los equipos asignados a las Solicitudes de Servicio a su cargo. 8. Deberá llevar la administración de los recursos físicos, tecnológicos, humanos pertenecientes a los proyectos y continuidad operativa.	**Experiencia profesional y técnica** 1.Experiencia como Gerente del Servicio en por lo menos 3 años donde se pueda demostrar que se realizaron proyectos de soluciones analíticas. 2.Experiencia en administración de proyectos en organizaciones de por lo menos 1000 empleados. 3.Experiencia en gerencia de proyectos en la Administración Pública en los últimos 5 años. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1.Licenciatura/Ingeniería relacionada con las tecnologías de la Información y/o Sistemas Computaciones. 2.Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación COBIT • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Gerente del Servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
9. No deberá estar asignado a ningún otro proyecto fuera del INSTITUTO durante la vigencia de sus proyectos y deberá permanecer en las instalaciones del INSTITUTO durante la vigencia de su asignación. 10. Deberá desempeñar las habilidades necesarias para trabajar bajo presión, con una orientación a resultados y actitud de servicio.	

Científico de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de datos: identificar oportunidades de negocio respondiendo preguntas clave a través de modelos descriptivos y prescriptivos. 2. Conocimientos avanzados en matemáticas y estadística: aplicar métodos analíticos para extraer información relevante y aportar insights significativos. 3. Manejo de datos, extracción y análisis: liderar el ciclo completo de los datos (limpieza, integración, transformación y análisis) para obtener conclusiones accionables. 4. Dominio de software estadístico o lenguajes de programación: emplear herramientas como Python, R o similares para el desarrollo y validación de modelos analíticos. 5. Implementación de técnicas de Machine Learning: desarrollar, entrenar y optimizar modelos predictivos para generar recomendaciones que impulsen la toma de decisiones.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como científico de datos, extracción y análisis de datos 2. 2 años de experiencia en metodologías y marcos de referencia de desarrollo de software. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis cuantitativo y programación. 2. Conocimientos en Data Science, Data Management y ciencia de datos 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science/Big Data • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios • Certificación en Pyspark" • Certificación Devops • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps 4. Conocimientos de SQL, Hive, Mongo DB. 5. Conocimientos de programación en R 6. Conocimientos de programación en Shell script, Python, Java, Spark 7. Herramientas: Microsoft Office, Teams, directorio activo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Desarrollador de calidad de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el nivel de Limpieza y Calidad de Datos. 2. Responsable de desarrollar los componentes de Calidad de Datos en las herramientas. 3. Implementación de lineamientos y reglas para los procesos de limpieza de datos. 4. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación. 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Diseñar la composición de la solución a nivel funcional. 8. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador de calidad de Datos 2. 3 años de experiencia en manejo de metodologías para Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de limpieza **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos 3. Conocimientos de programación en Python 4. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificación Data Management • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios".

Desarrollador Ingeniero de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el origen de los datos y establecer su flujo durante su ciclo de vida 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de los datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador ingeniero de datos 2. 3 años de experiencia en manejo exploración y evaluación de Datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Conocimientos de procesos ETL 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala) 4. Conocimientos de programación en Python. 5. Conocimientos Ecosistema Cloudera Administración de servicios

8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional. 9. Implementación de procesos de Ingesta y transformación	6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios"

Especialiste de Presentación de información (Visualización) BI / BA	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Diseñar soluciones de explotación de información para las áreas de negocio empleando herramientas de visualización. 2. Construir Tableros con base a métricas y/o KP'is empleando herramientas de visualización. 3. Analizar requerimientos de información de usuarios especializados y traducirlo en requerimientos técnicos de Ingesta y transformación. 4. Diseño de tablas o procesos intermedios para la presentación de la información 5. Diseño de tableros empleando técnicas de user experience. 6. Validar los resultados mostrados en los tableros 7. Documentación de los tableros / Kpis desarrollados	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia especialista en desarrollo de soluciones BI/BA **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Experiencia en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones de explotación y visualización de datos e información 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Tableau • Certificación Devops • Scrum Master • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Analista de datos / BA	Experiencia mínima requerida para el perfil
1. Descripción general de actividades 2. Exploración y evaluación de Datos, para resolver preguntas de negocio. 3. Conocimiento y manejo de Metodologías de Business Analytics 4. Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de negocio	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como especialista en análisis de datos y Business analyst **Competencia o habilidad en el trabajo**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Analista de datos / BA	Experiencia mínima requerida para el perfil
5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales y no funcionales (documentación) 6. Analizar, estructurar las necesidades de información para su posterior diseño e implementación en procesos de datos 7. Apoyar en el diseño de la composición de la solución a nivel funcional. 8. Apoyo en la resolución de dudas para la implementación de procesos de acuerdo con la metodología de BA 9. Generar scripts / procesos en SQL / Hive que apoyen a la definición de las reglas de negocio	1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis de datos. 2. Experiencia en el Metodologías de Business Analytics 3. Manejo de estructuras y código SQL 4. Entendimiento de gobierno de datos teórico / Kpis desarrollados 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificado en análisis de datos • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Arquitecto de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar lineamientos y reglas para el flujo y almacenamiento de Datos 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como especialista en arquitectura de datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas/Ingeniería relacionadas a TIC, Matemáticas u otras áreas relacionadas con la gestión y diseño de arquitecturas de datos. 2. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala) 4. Conocimiento de Diseño y estructuras para Datalake 5. Conocimientos Modelado Relacional y no Relacional 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado en arquitectura de soluciones con Big data y Hadoop • Certificación DATA MANAGEMENT • COBIT 5 • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial

	• Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Especialista de Gobierno de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar los lineamientos del Gobierno de Datos 2. Definición de lineamientos del Gobierno de Datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Diseño de pipeline de Gobierno de Datos 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Implementar los requerimientos de negocio en la herramienta de Gobierno de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia especialista en gobierno de datos. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas/Ingeniería relacionadas a TIC, Matemáticas u otras áreas relacionadas con la gestión y análisis de datos. 2. Conocimiento de Metodologías DAMA / TDWI 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala, Atlas) 4. Conocimientos de SQL / Hive 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificación DAMA • COBIT 5 • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificado ODI • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios.

Científico de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Preparar y limpiar datos para análisis exploratorio. 2. Crear gráficos básicos y reportes para identificar patrones iniciales. 3. Asistir en la construcción y prueba de modelos estadísticos y algoritmos simples. 4. Documentar procesos y resultados analíticos para referencias futuras.	**Experiencia profesional y técnica** 1. Apoyo en la preparación de datos y creación de scripts simples para análisis. 2. Participación en pruebas piloto de modelos predictivos en ambientes controlados. 3. Colaboración en la automatización de reportes básicos y visualizaciones. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis cuantitativo y programación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

	2. Conocimientos en Data Science, Data Management y ciencia de datos 3. Conocimientos en herramientas de modelado y visualización de datos. 4. Certificaciones en ciencia de datos y machine learning. 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science/Big Data • certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios • Certificación en Pyspark • Certificación Devops • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial

Desarrollador de calidad de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el nivel de Limpieza y Calidad de Datos. 2. Responsable de desarrollar los componentes de Calidad de Datos en las herramientas. 3. Implementación de lineamientos y reglas para los procesos de limpieza de datos. 4. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación. 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Diseñar la composición de la solución a nivel funcional. 8. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador de calidad de Datos 2. 1 año de experiencia en manejo de metodologías para Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de limpieza **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos 3. Conocimientos de programación en Python 4. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • certificación Data Management • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios"

Desarrollador Ingeniero de Datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades	**Experiencia profesional y técnica**

Desarrollador Ingeniero de Datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el origen de los datos y establecer su flujo durante su ciclo de vida 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de los datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y ·funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional. 9. Implementación de procesos de Ingesta y transformación	1. 3 años de experiencia como desarrollador ingeniero de datos 2. 1 año de experiencia en manejo exploración y evaluación de Datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Conocimientos de procesos ETL 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala) 4. Conocimientos de programación en Python. 5. Conocimientos Ecosistema Cloudera Administración de servicios 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • certificación Data Management • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios"

Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Diseñar soluciones de explotación de información para las áreas de negocio empleando herramientas de visualización. 2. Construir Tableros con base a métricas y/o KP'is empleando herramientas de visualización. 3. Analizar requerimientos de información de usuarios especializados y traducirlo en requerimientos técnicos de Ingesta y transformación.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 2 años de experiencia especialista en desarrollo de soluciones BI/BA **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Experiencia en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones de explotación y visualización de datos e información 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones 4. Certificado Data Science 5. certificación Data Management 6. Certificación en Tableau 7. Certificación DevOps

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

o Diseño de tablas o procesos intermedios para la presentación de la información 4. Diseño de tableros empleando técnicas de user experience. 5. Validar los resultados mostrados en los tableros 6. Documentación de los tableros / Kpis desarrollados	8. Scrum MasterCertificado de Experto en Inteligencia Artificial 9. Certificación Profesional Avanzada DevOps 10. Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Analista de datos / BA Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para resolver preguntas de negocio. 2. Conocimiento y manejo de Metodologías de Business Analytics 3. Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de negocio 4. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales y no funcionales (documentación) 5. Analizar, estructurar las necesidades de información para su posterior diseño e implementación en procesos de datos 6. Apoyar en el diseño de la composición de la solución a nivel funcional. 7. Apoyo en la resolución de dudas para la implementación de procesos de acuerdo con la metodología de BA 8. Generar scripts / procesos en SQL / Hive que apoyen a la definición de las reglas de negocio	**Experiencia profesional y técnica** 3 años de experiencia especialista análisis de datos y Business analyst **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis de datos. 2. Experiencia en el Metodologías de Business Analytics 3. Manejo de estructuras y código SQL 4. Entendimiento de gobierno de datos teórico / Kpis desarrollados 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones 6. Certificado Data Science 7. Certificado en análisis de datos 8. Certificación en Phyton 9. Certificación Devops 10. Certficación Scrum Master 11. Certificación en Ciencia de Datos con Python 12. Certificado de Experto en Inteligencia Artificial 13. Certificación Profesional Avanzada DevOps 14. Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Arquitecto de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar lineamientos y reglas para el flujo y almacenamiento de Datos 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 2 años de experiencia como especialista en arquitectura de datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL 2. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala) 3. Conocimientos de Modelado Entidad Relación

3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional.	4. Conocimiento de Diseño y estructuras para Datalake 5. Conocimientos Modelado Relacional y no Relacional 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado en arquitectura de soluciones con Hadoop • Certificación DATA MANAGEMENT • COBIT 5 • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Especialista de gobierno de datos Nivel Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar los lineamientos del Gobierno de Datos 2. Definición de lineamientos del Gobierno de Datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Diseño de pipeline de Gobierno de Datos 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Implementar los requerimientos de negocio en la herramienta de Gobierno de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia especialista en gobierno de datos. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/Ingeniería relacionada con las tecnologías de la Información y/o Sistemas Computaciones y/o matemáticas aplicadas. 2. Conocimiento de Metodologías DAMA / TDWI 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala, Atlas) 4. Conocimientos de SQL / Hive 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones • COBIT 5 • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificado ODI • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Desarrollador Back End	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Aplicar código de programación de servidor (PHP, JavaScript, JAVA, .Net u otro lenguaje) y de Frontend (JavaScript) para que la web	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia en desarrollo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

cumpla con las funcionalidades de negocio: envíos de emails, gestión de pedidos, procesamiento de datos, consultas a base de datos, registros de usuarios, así como instalación, creación o modificación de temas o plugins.	**Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Amplio conocimiento en PHP, .Net, JAVA, NodeJS 2. Manejo de los IDE: Sublime Text, Eclipse, Brackets, Coda, PHPStorm, Visual Studio. 3. Manejo de herramientas de control de versiones: TFS, Github, BitBucket.

Redactor de contenidos (Copywriter)	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Concretar las ideas en contenidos web • Concretar el tono y la redacción de los textos de la web SEO, SEM	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia en redacción de contenido **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Capacidad de redacción de textos para contenido web.

Social Media Planner	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Planear la estrategia de comunicación. • Coordinar al equipo de contenidos de redes sociales • Definir objetivos y alcance • Analizar junto con el Socia Media Manager • Reportar los resultados mes a mes del impacto de las redes para hacer modificaciones en las estrategias • Fomentar la capacitación y actualización continua de su equipo para que la operación responda a las tendencias de redes sociales	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia de 3 años manejando equipos de redes sociales (Facebook y Twitter) **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Capacidad de Planteamiento de estrategias de acuerdo con métricas 2. Conocimiento de atención al cliente en redes sociales

Content Producer	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Desarrollar piezas gráficas y visuales que planteen los copies establecidos. • Producir material audiovisual para las distintas redes sociales • Diseñar materiales de apoyo para redes sociales y comunicación interna de la DID	**Experiencia profesional y técnica** 1. Diseñador gráfico, productor audiovisual, comunicólogo visual (Titulado) 2. Experiencia de 3 años manejando contenido para redes sociales, producción de video, flyers, gifs animados **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Manejo de paquetería: Adobe creative cloud (Illustrator, photoshop, premiere)

Copy / Community Manager	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades	**Experiencia profesional y técnica**

• Publicar y programar contenidos en Facebook y Twitter. • Gestionar los distintos usuarios de la red • Colaborar con los operativos SCT para dar respuesta o canalizar incidencia a través de comentarios en posteos • Escuchar menciones o comentarios sobre la cuenta en otros foros • Colaborar con el Social Media Report para el análisis	1. Comunicólogo organizacional o Community Manager (Titulado) con experiencia mínima de 2 años manejando cuentas de Facebook y Twitter Experiencia de más de 3 años manejando contenido para redes sociales, producción de video, flyers, gifs animados **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Excelente ortografía, actitud de servicio al cliente. De preferencia personas que gusten por la comunicación institucional y corporativa

Social Media Report	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Realizar análisis de las redes sociales, demográficos, alcance, impresiones, número de seguidores. • Hacer analítica de tendencias y tipo de comentarios • Escuchar y supervisar los canales de redes sociales y buscar menciones hacia tu empresa	**Experiencia profesional y técnica** **1.** Especialista en análisis de las redes sociales (Facebook y Twitter) con experiencia mínima de 3 años **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Conocimiento de análisis web y datos 2. Formación estadística 3. Gusto por la comunicación social y corporativa

Social Customer Service	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Atender las incidencias a través de las menciones, comentarios y hashtags en redes sociales. • Apoyarse del equipo de MST y el gestor de servicio para la atención de incidentes. • Dar respuesta y seguimiento a las incidencias en tiempo y forma. • Identificar áreas de mejora junto con el gestor de servicio en los aplicativos de la DIDT para la mejora constante de la atención a usuarios. • Generar alta de tickets de incidentes. • Generar reportes	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 2 años en atención al cliente vía redes sociales con cuentas de más de 10,000 seguidores **Competencia o habilidad en el trabajo** 2. Actitud de servicio 3. Excelente ortografía

Diseñador UX / UI	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Es el responsable de la ejecución del proceso de creación de productos, páginas	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años como diseñador gráfico UX / UI

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTENIDOS

webs y aplicaciones que ofrezcan experiencias personalizadas y relevantes a los usuarios, con la finalidad de eliminar al máximo posible todas las barreras o puntos de fricción que obstaculicen la conversión. • Conocer a fondo a los usuarios finales, normalmente usando investigación cualitativa o investigación cuantitativa. • Diseñar un producto que resuelva sus necesidades y se ajuste a sus capacidades, expectativas y motivaciones	**Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Trabajar con wireframes y distribuir los contenidos 2. Establecer puntos de interacción entre el sistema y el usuario 3. Identificar elemento de oportunidad interacción y sugerir mejoras en la estructura de • Usabilidad • Análisis de mapas de navegación • Diseño de wireframes • Diseño visual o Creación de prototipos de interfaz de usuario o Entendimiento de pruebas de usabilidad • Interpretación de datos e información analítica • Comunicación interpersonal • Comunicación eficiente con equipos técnicos • Entendimiento de HTML y CSS

Gestor de servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Crear manuales y guías rápidas para el manejo de incidencias por parte del Community Manager y la MST • Analizar los casos escalados por la MST y canalizarlos a las áreas responsables si fuera necesario; • Dar seguimiento a dichos casos Actualizar la documentación con la información que proporcionen las áreas responsables de las funcionalidades digitales. • Crear y presentar reportes de estatus a alto nivel	**Experiencia profesional y técnica** 1. Título universitario en Administración, Ingeniería, o afín. 2. 3 años de experiencia en análisis de procesos digitales y creación de manuales de usuario. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Experiencia en atención a clientes 2. Habilidades de comunicación a distintos niveles de la organización 3. Conocimiento intermedio de Microsoft office (Excel, Visio, etc.) 4. Alta capacidad de análisis

Especialista de proyectos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Gestión y redireccionamiento de requerimientos para su seguimiento y atención. • Principal responsable de la asignación de recursos necesarios para la gestión de proyectos	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de soluciones analíticas **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Aplicación de metodologías de administración de proyectos. 2. Herramientas: Paquetería Microsoft Office, ITIL, CMMI.

- Elaboración de nuevas propuestas en respuesta a nuevos requerimientos.
- Impulsar la implementación del modelo unificado de operación.
- **Elaboración de reportes de los proyectos.**
- Responsable de validación de correcta entrega de productos/servicios al IMSS
- Elaboración de soluciones efectivas para el cumplimiento de objetivos.
- Gestión de proyectos simultáneos.
- Relación con el cliente para seguimiento de pendientes y compromisos.
- Responsable estratégico de actividades diarias para el cumplimiento de objetivos.

Administrador de Proyectos MP/Project Manager/Service Manager	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Responsable principal de la administración y gestión de proyectos y los recursos necesarios para su desarrollo. • Principal responsable de informar estatus, riesgos e issues al cliente de los proyectos a cargo. • Planificar, desarrollar y controlar un proyecto atendiendo las necesidades de las diferentes áreas internas o externas de la organización. • Responsable de la planificación y ejecución de los proyectos a cargo. • Identificación, negociación y resolución de conflictos. • Seguimiento a tareas críticas identificadas por el negocio. • Toma de decisiones necesarias de manera tal que el riesgo sea controlado y la incertidumbre reducida al mínimo. • Coordinación de equipos de trabajo. • Presentación de informes dirigidos a personal ejecutivo (Internos y cliente) del IMSS.	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de soluciones analíticas **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Aplicación de metodologías de administración de proyectos. 2. Herramientas: Paquetería Microsoft Office, ITIL, CMMI.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Elaboración de soluciones efectivas para el cumplimiento de objetivos.
- Gestión de proyectos simultáneos. Relación con el cliente para seguimiento de pendientes y compromisos.
- Administración de personal a cargo.
- Responsable estratégico de actividades diarias para el cumplimiento de objetivos.

Considerar en el costo que las actividades de los perfiles descritos se cobrarán de acuerdo con el perfil tecnológico con respecto a los grupos que se indican a continuación:

Perfiles	Grupo Tecnológico
Gerente del Servicio	No aplica
Científico de datos	B
Desarrollador de calidad de datos	B
Desarrollador ingeniero de datos	B
Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA	B
Analista de datos / BA	B
Arquitecto de datos	B
Especialista de gobierno de datos	B
Científico de datos Junior	A
Desarrollador de calidad de datos Junior	A
Desarrollador ingeniero de datos Junior	A
Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA Junior	A
Analista de datos / BA Junior	A
Arquitecto de datos Junior	A
Especialista de gobierno de datos Junior	A
Desarrollador Back End	A
Redactor de contenidos (Copywriter)	A
Social Media Planner	A
Content Producer	A
Copy/Community Manager	A
Social Media Report	A

Perfiles	Grupo Tecnológico
Social Customer Service	A
Diseñador UX / UI	A
Gestor de servicio	A
Especialista de proyectos	A
Administrador de Proyectos MP/Project Manager/Service Manager	A

Dicho personal asignado deberá ser el mismo que fue ofertado dentro de la propuesta del **LICITANTE** presentada en el procedimiento de licitación.

15.2. Consideraciones que deberá cumplir el **LICITANTE ADJUDICADO**, para su personal ofertado

1. Todo el personal ofertado por el **LICITANTE ADJUDICADO**, independientemente del perfil, deberá portar en todo momento en las instalaciones del IMSS, un distintivo, el cual tiene la finalidad de que el mismo sea identificable como parte del equipo de trabajo del **LICITANTE ADJUDICADO**.
2. Todo el personal ofertado por el **LICITANTE ADJUDICADO**, independientemente del perfil, deberá ser asignado de acuerdo con los tiempos establecidos en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
3. Únicamente podrán ser asignados recursos que cumplan con el perfil, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional correspondiente de conformidad con lo establecido en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
4. El Gerente del Servicio deberá entregar al Administrador del Contrato del IMSS una Carta de confidencialidad firmada por cada uno de los perfiles asignados, por el **LICITANTE ADJUDICADO**, para entregarla a partir de la asignación de este.
5. Los **LICITANTES** deberán ofertar que, la titularidad de derechos sobre la totalidad de los componentes del servicio (código fuente, código objeto, diseño físico y lógico, imagen institucional, manuales técnicos y de usuario, etc.) serán a favor del IMSS, sin excepción alguna, para lo cual el **LICITANTE ADJUDICADO** entregará la información y documentación requerida al IMSS, para que se lleve a cabo el trámite y registro ante el INDAUTOR e IMPI.
6. Los **LICITANTES** deberán ofertar que, en el desarrollo y mantenimiento de soluciones analíticas, durante la vigencia del servicio y del contrato se privilegiará la adopción de plataformas de operación y codificación libres, es decir, que no generen costos posteriores por el uso de licencias de software para mantener su operación a lo largo del tiempo.
7. Los **LICITANTES** deberán ofertar proporcionar al personal las herramientas de trabajo tales como equipo de cómputo personal y las licencias de software que se requieran para el desempeño de sus labores, conforme al descriptivo de perfiles y al alcance de la solicitud de servicio.

ANEXO 5
DIVISIÓN DE CONTRATOS

16. Propiedad Intelectual

El proveedor no podrá incorporar productos de obra preexistentes o que incluyan secretos comerciales propios o de terceros, ya que El INSTITUTO será el propietario único y exclusivo de todo el Producto de los Servicios proporcionados dentro del alcance del presente Anexo Técnico, así como, de todos los derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial (en relación con los Productos del Servicio). La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción, creación o fijación en un medio tangible de expresión (lo que ocurra primero) de tal Producto del Servicio. Cada aspecto susceptible de quedar protegido por derecho del autor del Producto del Servicio se considerará "trabajo realizado bajo contrato" dentro del significado que recibe tal expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor vigente.

El **INSTITUTO** otorgará al **LICITANTE ADJUDICADO**, durante la vigencia del servicio y del contrato y formalizada a través de un convenio, una licencia personal intransferible, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, para usar cualquier Producto del Servicio exclusivamente para la prestación de estos servicios al **INSTITUTO**. El **LICITANTE** ADJUDICADO no puede de ninguna manera usar el Producto del Servicio en relación con la prestación de Servicios a sus demás clientes.

El **LICITANTE ADJUDICADO** oportuna e íntegramente divulgará y entregará todo el Producto del Servicio al **INSTITUTO**, por escrito y (en relación con programas de computación) en formato tanto de código fuente y código objeto y con todos los manuales de usuarios y demás documentos disponibles, según solicite el **INSTITUTO**, y firmará y otorgará todas y cada una de las patentes, derechos de autor, o demás solicitudes, cesiones y demás documentos que el **INSTITUTO** solicite para proteger el Producto del Servicio, en México o en cualquier otro país. El **INSTITUTO** tendrá el poder íntegro y exclusivo de tramitar tales solicitudes y llevar a cabo todos los demás actos en relación con el Producto del Servicio, y el **LICITANTE ADJUDICADO** cooperará, por cuenta del **INSTITUTO**, en la preparación y tramitación de todas las solicitudes y de cualesquiera acciones y procedimientos legales en relación con el Producto del Servicio.

El **LICITANTE ADJUDICADO** entregará al **INSTITUTO a través del Administrador del Contrato**, trimestralmente, un informe por escrito con información adecuada para que el **INSTITUTO** pueda tramitar todos los registros de propiedad intelectual o las demás protecciones de los intereses del **INSTITUTO** en el Producto del Servicio.

Sin menoscabo de lo anteriormente señalado, las partes deberán sujetarse a lo dispuesto en la materia en la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

17. Metodologías, modelos rectores y procesos

Los **LICITANTES** deberán ofertar la adopción durante la prestación del servicio de los diferentes Modelos Rectores, con los que el INSTITUTO cuenta, para el desarrollo de los trabajos, los cuales han ido evolucionando en busca de optimizar los tiempos de ejecución, así como la calidad de las aplicaciones, por lo que el **LICITANTE ADJUDICADO**,

deberá ejecutar los servicios alineados a los enfoques metodológicos basados en mejores prácticas del mercado en el desarrollo, mantenimiento, soporte de aplicaciones analíticas, así como gestión y calidad de proyectos, que consideren necesarios para la prestación de sus respectivos servicios, con la intención de que se tomen en cuenta en la definición de los procesos compartidos que se documentarán como parte de las actividades de arranque del presente contrato, los cuales regirán el modelo de operación de los servicios objeto del presente anexo técnico y sus términos y condiciones.

Los LICITANTES deberán ofertar los servicios utilizando los marcos rectores que se listan a continuación, los cuales son enunciativos mas no limitativos:

1. 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 6 de septiembre de 2021.
2. ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021.
3. Gobierno de Tecnologías de la Información (Modelo Rector: ISO 38500, COBIT 2019)
4. Supervisión y Aseguramiento de Cumplimiento Técnico y Administrativo (Técnicas de auditoría generalmente aceptadas, Balanced Score Card)
5. Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)
6. Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas (Modelo Rector: CMMI DEV Nivel 5 V 2 o Superior, CMMI SVC Nivel 5, V 2 o Superior, RUP, SPICE, SAFE)
7. Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO/IEC 27001)
8. Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO/IEC 20000-1)
9. Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (ISO 22301)
10. Calidad de Software (ISO/IEC 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation) o su equivalente en las Normas Mexicanas), ISTQB)
11. Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001)

18. 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 ADJUDICADO** elaborará y entregará al Administrador de Contrato, en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles posteriores a la notificación del fallo, 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 del **LICITANTE ADJUDICADO**, 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los **"Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato", la cual deberá entregar al Administrador del Contrato.**

Los **"Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato"** deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de **EL INSTITUTO** y del **LICITANTE ADJUDICADO** que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, el **LICITANTE** deberá entregar al Administrador de Contrato, copia en formato electrónico u óptico a **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.

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 del **LICITANTE ADJUDICADO**, se generará de manera conjunta entre **EL INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO,** 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 prestación de servicios, lo cual se depositará en un repositorio documental que habilitará el **LICITANTE ADJUDICADO** con acceso permanente al administrador del contrato designado por **EL INSTITUTO** (Grupo de Gobierno del Contrato), los cuales analizarán con el Gerente de Servicio y personal técnico del **LICITANTE ADJUDICADO**, el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto y 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 ADJUDICADO** 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** y en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

Para la exposición y análisis de la información presentada por el **LICITANTE ADJUDICADO**, éste deberá habilitar en la web del INSTITUTO todo lo necesario para la presentación de información de la operación de los servicios tecnológicos que permitan exponer de manera gráfica y ágil lo descrito en los dos párrafos anteriores, lo que permitirá contar con información en línea constante de la operación de los servicios contratados incluyendo elementos de análisis y detalles de la operación propuesto por el **LICITANTE ADJUDICADO,** además de la prestación de los servicios, preferentemente reflejando la operación en términos de indicadores de negocio que puedan ser descritos desde el alcance del contrato.

Cada semana durante la vigencia de la prestación del servicio y del contrato, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar en reunión ante el Grupo de Gobierno de contrato de manera presencial o remota bajo medios de comunicación electrónicos, los detalles de la operación de los servicios objeto, 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 del **LICITANTE ADJUDICADO**, 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"**, lo siguiente:

a) Seguimiento y avance de la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales
b) Los indicadores de los servicios
c) Tendencias de consumo de los aplicativos, servicios.
d) Propuestas de mejora y mejora continua, propuestas por el LICITANTE ADJUDICADO,
e) El avance de los proyectos, así como planes de trabajo de proyectos en curso,
f) Las posibles deviaciones detectadas para cada servicio o componente tecnológico, incluyendo las acciones y tiempos que se aplicaron para atender cada una de las posibles desviaciones, incidentes, requerimientos, problemas, o propuestas de mejora hasta su conclusión exitosa.
g) El avance en el ejercicio presupuestal tanto por servicios, incluyendo detalles de facturación, autorizaciones, actas de entrega recepción y autorización de facturas.
h) A través de medios electrónicos de comunicación (Correo electrónico, chat, WhatsApp o equivalente), el LICITANTE ADJUDICADO deberá estar informando de manera continua al Administrador de Contrato, o a quien designe, sobre la operación y principales indicadores de desempeño de los servicios.
i) Ventanas de mantenimiento requeridas para los procesos en curso, incluyendo el detalle de los procesos, ventanas, tiempos estimados, afectaciones tanto a nivel infraestructura tecnológica como a nivel afectación aplicativa u operativa, por lo que en su caso deberán especificar las áreas que se deberán invitar a esta reunión semanal para que se informe y se les solicite que realicen los trámites y las gestiones de autorización de ventanas, cambios propuestos y validaciones posteriores a los cambios y las ventanas propuestas.
j) Gestiones operativas y de servicios.
k) En caso de presentarse la necesidad de toma de decisiones respecto a la planeación, programación, presupuestación, tendencias de consumo, ejercicio de los recursos tecnológicos o financieros, bases de datos, middleware, aplicativos o servicios específicos, se invitará a las áreas de la DIDT correspondientes que pudieran ser impactadas en los rubros antes mencionados, a efecto de que emitan las definiciones y aclaraciones correspondientes.
l) El LICITANTE ADJUDICADO deberá llevar a cabo reuniones con el Administrador de Contrato y/o con quien así designe, de acuerdo con las necesidades del Instituto de forma periódica determinada por el Gobierno de Contrato:

    a. Planeación de la operación, incluyendo requerimientos y proyectos en curso, propuestas de ventanas y mejora continua, detallando los posibles casos que se someterán al proceso de gestión de cambios para su valoración, votación, autorización e implementación.
    b. Seguimiento y control de los posibles cambios y mejoras en curso.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El **LICITANTE ADJUDICADO** con objeto de fortalecer la supervisión y vigilancia de la administración del contrato, materia de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, proporcionara apoyo en la gestión administrativa y documental de los servicios. Para que dicho conocimiento administrativo sea traducido en un activo de EL INSTITUTO, el **LICITANTE ADJUDICADO** 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 de la prestación del servicio y del contrato.

Para tal efecto, el **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá incluir la implementación de un mecanismo para que dicho apoyo encargado de la gestión del conocimiento administrativo de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, a fin de que cuente oportunamente con los documentos en relación con la prestación de los servicios y sujetos al flujo de información durante la vida del contrato.

Los documentos deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL INSTITUTO y del **LICITANTE ADJUDICADO,** que permita generar el histórico de los **Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato**. Al finalizar el contrato, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar copia en formato electrónico u óptico a **EL INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato, o quien este designe del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que pueda servir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.

18.1. Condiciones técnicas de aceptación de entregables

En todos los casos, el **LICITANTE ADJUDICADO** es responsable de entregar y acreditar los productos entregables que generen en cada servicio, de conformidad con el presente documento, a través de los medios habilitados para el servicio y en cumplimiento con los procesos compartidos que se definirán por el Gobierno del Contrato al inicio del **"Servicio del Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA) en el Instituto Mexicano del Seguro Social".**

EL INSTITUTO a través del Administrador de contrato, definirá durante el arranque del servicio los entregables que deberá generar **EL LICITANTE ADJUDICADO,** resultado de la prestación de los servicios especificados en el presente anexo técnico, lo cual estará establecido en los procesos compartidos. **EL LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar a entera satisfacción de **EL INSTITUTO** los entregables acordados para la atención de la solicitud de servicio correspondiente.

Las fechas correspondientes a cada uno de los entregables del servicio deberán ser detallados por parte de Administrador de Contrato, **EL LICITANTE ADJUDICADO** realizará dicho cronograma para cada servicio, con el fin de que **EL INSTITUTO** y **EL LICITANTE ADJUDICADO** puedan coordinar dicha entrega, la revisión y validación de estos, dentro de los tiempos señalados, conforme a los procesos de la DIDT para revisión, validación y aceptación final de los documentos entregables ahí definidos, que serán generados por **EL LICITANTE ADJUDICADO**.

EL LICITANTE ADJUDICADO debe asumir que **EL INSTITUTO** tomará como fecha de entrega del producto de trabajo (entregable) la fecha en el que el mismo se encuentra libre de defectos/errores/hallazgos o cualquier otro tipo de problemática, que impida a **EL INSTITUTO** hacer uso de este.

EL LICITANTE ADJUDICADO asumirá que un entregable no se considerará como entregado, hasta que no tenga la aprobación por el personal facultado para tal efecto, a entera satisfacción de **EL INSTITUTO**, lo cual implica, que esté libre de hallazgos, defectos y/o errores que hayan sido detectados por **EL INSTITUTO** o por actividades de control y aseguramiento de la calidad realizadas por quien **EL INSTITUTO, a través del administrador de contrato, o a quien este** designe.

En caso de que un entregable considere suscripción por terceros fuera de las áreas administradoras de contrato, no se considerarán como defectos/errores/hallazgos los cambios solicitados por dichos entes, mientras sean autorizados por el administrador de contrato. Dichas modificaciones se deberán realizar sin costo para EL INSTITUTO y no se contabilizarán como parte de los niveles de servicio de la entrega original.

EL INSTITUTO se reserva el derecho de realizar revisiones en cualquier momento para validar la calidad y cumplimiento de estándares de los entregables, que será de acuerdo con procesos compartidos, estándares y políticas de **EL INSTITUTO**.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá brindar todos los servicios y entregables durante la vigencia del servicio y del contrato y de acuerdo con la fecha establecida en el cronograma de trabajo para cada uno de ellos, fechas que deberán estar dentro de la vigencia del servicio y del contrato correspondiente.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá ofertar el cumplimiento de las siguientes:

1. En caso de que la calidad de los entregables no sea la requerida, **EL INSTITUTO** solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y **EL LICITANTE ADJUDICADO** deberá corregir los defectos sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**, aplicándose las deductivas correspondientes establecidas en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse"
2. Todos los entregables que se generen por cualquier servicio objeto del presente Anexo Técnico, serán propiedad de **EL INSTITUTO**, desde el formato hasta el contenido sin excepción alguna.
3. El tiempo que **EL LICITANTE ADJUDICADO** requiera para correcciones y adecuaciones sobre los entregables, será contabilizado y aplicarán los correspondientes niveles de servicio, penas convencionales y deducciones.
4. Se establecerán los formatos a los que se ajustará **EL LICITANTE ADJUDICADO** y no podrán ser modificados, a menos que **EL INSTITUTO** así lo requiera.
5. Los entregables deberán ser firmados de manera autógrafa, una vez que hayan sido aceptados a entera satisfacción por **EL INSTITUTO.**

Un entregable se considerará como concluido cuando cumple con los siguientes criterios:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. **EL LICITANTE ADJUDICADO** ha finalizado el entregable.
2. El entregable cumple con todos los estándares aplicables de **EL INSTITUTO.**
3. La información ha sido validada como correcta y completa por **EL INSTITUTO a través del Administrador de Contrato o de quien este designe.**
4. **EL INSTITUTO a través del Administrador de Contrato y/o a través de quien designe,** ha otorgado el visto bueno al entregable y lo ha aceptado a entera satisfacción.
5. En caso de ser un documento que requiere la aceptación del usuario final, dicha aceptación se acreditará mediante la firma autógrafa en el entregable del área usuaria final.
6. La última versión de cada etapa se deberá encontrar en los repositorios de información de **EL INSTITUTO.**

18.2. Plan de Trabajo General (Cronograma de actividades)

El inicio de la prestación del servicio y del contrato comenzará a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025, por lo que el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá detallar, describir y documentar el cumplimiento de cada una de las actividades y plazos que a continuación se relacionan:

Fase	ID	Actividad	Precedente
1. Planeación del arranque, al día hábil siguiente de la notificación del fallo. (Máximo 1 semana)	**1.1**	**Diagnóstico de la situación actual**	
	1.1.1	Generación del inventario documental de los aplicativos.	Inicio del proyecto
	1.1.2	Caracterización de los aplicativos	Inicio del proyecto
	1.1.3	Generación de documentación	Inicio del proyecto
	1.2	**Seguimiento**	
	1.2.1	Transición técnica	Inicio del proyecto
	1.2.2	Acuerdo de procesos	Inicio del proyecto
	1.2.3	Modelo de Administración de los Servicios del Contrato	Inicio del proyecto
	1.2.4	Procedimiento de solución de diferencias técnicas	Inicio del proyecto
	1.2.5	Mesa de control	1.2.3
	1.2.6	Acuerdos de niveles de operación	1.2.3
	1.2.7	Infraestructura y comunicaciones	Inicio del proyecto
	1.2.8	Conformación del gobierno de contrato	Inicio del proyecto
	1.2.9	Servicio de calidad	Inicio del proyecto
	1.3	Plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	
	1.3.1	Crear plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	Inicio del proyecto
	1.3.2	El IMSS a través del Administrador del contrato, revisa el plan de trabajo para la toma de control e	1.3.1

Fase	ID	Actividad	Precedente
		implementación del servicio	
	1.3.3	El IMSS a través del Administrador del contrato, aprueba el plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	1.3.2
2. Transición del servicio (Máximo 3 semanas)	**2.1**	Generación de documentación faltante	1.1.1
	2.2	Implementación de la mesa de control	1.2.5
	2.3	Implementación de SLO's	1.2.6
	2.4	Implementación de OLA's	1.2.6
	2.5	Transferencia de aplicativos	1.3.3
	2.6	Implementación de infraestructura y comunicaciones	1.2.7
3. Estabilización del servicio (Máximo 2 Semana)	**3.1**	Estabilización de la mesa de control	2
	3.2	Estabilización de procesos compartidos	2
	3.3	Estabilización de SLA's	2
	3.4	Estabilización de OLA's	2
	3.5	Cierre de transferencia de aplicativos	2
4. Operación del servicio	**4.1**	**Mesa de Control**	
	4.1.1	Entregables periódicos	3
	4.1.2	Medir y reportar SLA's	3
	4.1.3	Medir y reportar OLA's	3
	4.1.4	Gestión de servicios	3
	4.2	**Transición al siguiente contrato**	Durante los últimos 3 meses del contrato
	4.3	**Cierre de servicios**	4.1,4.2

Las fases de Planeación del arranque, Transición del Servicio y Estabilización del Servicio del servicio, **deberán ser concluidas en su totalidad para que se pueda iniciar con la fase de Operación del Servicio.**

El **INSTITUTO**, a través del Administrador del Contrato, podrá solicitar optimizaciones y/o adecuaciones a la estrategia para la transición y toma de control de los servicios, considerando la experiencia y prácticas del **LICITANTE ADJUDICADO** en proyectos similares. El **LICITANTE ADJUDICADO** entiende que un cambio en la estrategia planteada para las fases iniciales descritas en este anexo técnico puede generar:

- Una redefinición de actividades y entregables para cada una de las fases, por lo que se tendrán que replantear las actividades entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO, sin costo para el Instituto.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18.2.1. Planeación del Arranque

A partir del día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo, el **LICITANTE ADJUDICADO** establecerá contacto con su Administrador del Contrato del **INSTITUTO**, para iniciar las tareas técnicas y administrativas necesarias para el arranque del proyecto. Durante 1 semana, conforme a lo previsto en este anexo técnico, incluyendo los especificados en la Normatividad vigente, se desarrollará el plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio.

18.2.1.1. Diagnóstico de la Situación Actual

Para el diagnóstico de la situación actual, el LICITANTE ADJUDICADO realizará el análisis de los sistemas y servicio del **INSTITUTO** que les fue adjudicado, para lo cual, **la DIDT** le proporcionará acceso de lectura a los repositorios de información existentes para que realice las tareas correspondientes.

18.2.1.1.1. Generación del Inventario Documental de los Aplicativos

El LICITANTE ADJUDICADO, a partir de la documentación existente, definirá el nivel de completitud documental de las soluciones analíticas y plataformas que la soportan. El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.1.2. Caracterización de los Aplicativos.

Para realizar esta tarea, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá utilizar herramientas automatizadas de caracterización de aplicaciones y podrá apoyarse en cuestionarios, entrevistas, revisión documental y otros elementos que considere pertinentes, con el fin de tener mayor certidumbre en su valoración.

El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.1.3. Generación de Documentación

Cuando se inicie el esfuerzo para la generación del inventario documental de los aplicativos, el LICITANTE ADJUDICADO acordará con el Gobierno del Contrato del Servicio, la documentación mínima de cada aplicativo, con base en el marco documental para garantizar la atención de mantenimientos y soporte de segundo nivel relacionados con código, con el fin de que pueda documentar los aplicativos que solicite el **INSTITUTO**. Para generar la documentación mínima acordada, el LICITANTE ADJUDICADO puede hacer uso de herramientas para la generación automática de documentación.

El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.2. Planeación de Reuniones de Seguimiento

El **LICITANTE ADJUDICADO**, en conjunto con el **INSTITUTO**, programarán Reuniones de Seguimiento para determinar la forma de operación y los puntos a vigilar y que estarán definidas por el Gobierno del Contrato.

18.2.1.2.1. Transición Técnica

Durante la mesa de trabajo, en la fase de Arranque, el **INSTITUTO y el LICITANTE ADJUDICADO**, definirán los grupos de trabajo que tendrán acceso a los repositorios de información de los aplicativos y documentación relacionada con los ambientes de desarrollo y calidad, para que se cuente con los elementos suficientes para diseñar una estrategia de transición de servicio relacionada con los aplicativos, que minimice los riesgos de tomar la operación por parte del **LICITANTE ADJUDICADO** y que servirá para las tareas descritas en la actividad de diagnóstico de la situación actual del servicio, considerando en esta transición la creación de documentación mínima en caso de ser necesario para cada aplicativo institucional que le haya sido asignado.

En esta mesa de trabajo, el LICITANTE ADJUDICADO presentará al **INSTITUTO** una estrategia para el reúso de componentes tecnológicos propios de la infraestructura del **INSTITUTO**, que contribuyan a reducir la duración y el esfuerzo, e incremente la calidad en la atención de requerimientos relacionados con el desarrollo y actualización de aplicativos.

El LICITANTE ADJUDICADO realizará una propuesta con el análisis de los aplicativos, durante la fase de arranque, con base a su estabilidad en el ambiente productivo, estacionalidad de los requerimientos de servicio y criticidad desde el punto de vista técnico; para realizar esta actividad, se apoyará de las tareas realizadas en el diagnóstico de la situación actual, entregándosela al Administrador de Contrato. El **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato o a quien él designe **revisará** y autorizará técnicamente el análisis propuesto por el **LICITANTE ADJUDICADO** para establecer las Unidades de Continuidad Operativa iniciales para los aplicativos, la cual será la base para la Continuidad Operativa.

El **LICITANTE ADJUDICADO**, definirá su estrategia de transición de aplicaciones, de tal forma que permita la transferencia de aplicativos sin riesgo para la operación del **INSTITUTO**. Esta descripción deberá venir acompañada de los roles y responsabilidades, el **INSTITUTO** dará acceso a sus herramientas para consultar sus particularidades establecidas para cumplir la normatividad vigente y el Administrador del Contrato o a quien él designe podrá realizar un estudio de los temas de convergencia, divergencia, compartidos y de mejora que contribuyan a incrementar la calidad del **Anexo Técnico del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social(Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** para definir una estrategia integral para la optimización de los procesos y el **INSTITUTO** aprobará o rechazará las propuestas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18.2.1.2.2. Acuerdo de Procesos

El LICITANTE ADJUDICADO presentará al **INSTITUTO** los procesos con los que atenderá el servicio, los cuales deberán estar basados en las mejores prácticas reconocidas internacionalmente para la Continuidad Operativa, Desarrollo de Soluciones Analíticas, según corresponda, y que deberán cubrir desde la recepción del requerimiento; y presentará al **INSTITUTO** su cobertura de procesos con base en la normatividad vigente. El **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato o a quién él designe, revisará durante el arranque del servicio, y determinará las prácticas de los procesos del **LICITANTE ADJUDICADO**, que serán incorporadas a los procesos establecidos si así aplicara.

El LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar como parte de sus compromisos contractuales apoyar a la DIDT en la documentación, alineación de procesos, medición e implementación de mecanismos de control alineados a los estándares que defina la DIDT.

El LICITANTE ADJUDICADO deberá establecer los mecanismos que brindarán a la DIDT para coadyuvar en la madurez de su modelo de desarrollo de soluciones analíticas y de servicios, mediante la documentación de los procesos involucrados; así como, la implementación de mecanismos de medición y corrección, el manejo de pruebas, ciclos de mejora continua, gestión de proyectos y procesos requeridos para conseguir demostrar el nivel máximo de madurez. Así mismo, deberá proponer acciones concretas, planes de trabajo, así como metodologías y herramientas que proveerá sin costo.

18.2.1.2.3. Modelo de Administración de los Servicios del Contrato

Para esta actividad, **El LICITANTE ADJUDICADO**, realizará un análisis de los acuerdos de niveles de servicio actuales y los presentados en el presente documento para definir una estrategia de cumplimiento a lo largo del contrato.

Para la tarea de Objetivos de Niveles de Servicio (SLO's), hacia Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's), **El LICITANTE ADJUDICADO** tendrá la responsabilidad de mantener todos los SLA's actuales para los servicios relacionados con el Soporte y Mantenimiento para todas las aplicaciones que actualmente están instaladas en los ambientes productivos del **INSTITUTO**. El **LICITANTE ADJUDICADO** debe considerar que todos los servicios que le sean asignados deberá entregarlos cumpliendo los SLA's descritos en este documento y que, durante las fases de Planeación de Arranque, Transición y Estabilización del Servicio, el **LICITANTE ADJUDICADO** generará los reportes y evidencias del cumplimiento alcanzado mensualmente para entregarlos **al Administrador de Contrato,** para su medición en SLO's. El **LICITANTE ADJUDICADO** podrá proponer los ajustes que a su criterio deban aplicarse para alcanzar y mejorar las metas establecidas para el contrato.

De forma periódica y en atención a la petición del Administrador del Contrato, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá analizar todos aquellos problemas o brechas que se detecten en los Servicios y Proyectos prestados, proceder a resolverlos y entregar propuestas de mejora al Gobierno del Contrato para su atención, sin que impacten en cambios de alcance o costos adicionales para el **INSTITUTO**.

Para la definición de los SLO's, relacionados con incidentes de segundo nivel concernientes al código de desarrollo, **El LICITANTE ADJUDICADO**, utilizará la información histórica de los últimos 6 meses de cada ambiente de aplicaciones y para aquellos ambientes de reciente implantación o para los que no exista información histórica suficiente, el **LICITANTE ADJUDICADO** acordará con el **INSTITUTO**, Administrador de Contrato o a quien este designe, implementar las métricas de calidad aplicables.

La información histórica para implementar los SLO's que se considera inicialmente comprende el número y tipo de incidentes por aplicativo.

18.2.1.2.4. Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas

En esta actividad, el **INSTITUTO a través del Administrador de Contrato** y **El LICITANTE ADJUDICADO**, deberán planear la definición del Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas, para atender aquellas diferencias que no puedan ser resueltas por el Gobierno del Contrato del Servicio.

El Administrador del Contrato o a quién él designe, tomarán conocimiento e iniciarán las gestiones de revisión, análisis, documentación, validación, generación de propuestas de solución, así como la presentación ante el Gobierno del Contrato de las propuestas de solución.

18.2.1.2.5. Mesa de Control

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá planear e implementar una Mesa de Control para recibir los requerimientos de servicio, continuidad operativa y gestión administrativa del contrato, en colaboración con el Administrador del Contrato.

El Gobierno del Contrato gestionará los trámites y acciones necesarias para que el **LICITANTE ADJUDICADO** esté en posibilidad de conectarse a la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del IMSS.

18.2.1.2.6. Acuerdos de Niveles de Operación.

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá ofertar la formalización de Acuerdos de Niveles de Operación, con otros proveedores de servicios tecnológicos, en los cuales se detallen objetivos, alcances, plazos de cumplimiento, compromisos, responsables, niveles de servicio y calidad, matriz de escalación, así como todos los aspectos que se

requieran para que los proveedores estén en posibilidad de dar cumplimiento a los niveles de servicio establecidos en los contratos correspondientes.

Los acuerdos de niveles de operación, tienen como objetivo detectar las dependencias con servicios o productos que el **LICITANTE ADJUDICADO** tiene provenientes con otros contratos del **INSTITUTO** relacionados con Tecnologías de la Información y Comunicaciones que afecten el desempeño del servicio, por ejemplo: el aprovisionamiento de infraestructura para la recepción de los nuevos aplicativos en el ambiente de producción; entrega de aplicativos para soporte de primer nivel de incidentes relacionados con código a la Mesa de Servicios Tecnológicos del **INSTITUTO**; atención a defectos fugados a producción relacionados con código y no código.

18.2.1.2.7. Conformación del Gobierno del Contrato

En esta actividad, el INSTITUTO a través del Administrador de Contrato y El LICITANTE ADJUDICADO, deberán planear la conformación del Gobierno del Contrato, para atender aquellas todos los asuntos relacionados con el contrato.

18.2.1.2.8. Infraestructura y Comunicaciones

En una mesa de trabajo, establecida al arranque del servicio, el Gobierno del Contrato definirá de manera conjunta con el **LICITANTE ADJUDICADO**, el hardware y software que proporcionará el **INSTITUTO** para cada ambiente, así como las políticas y lineamientos de comunicaciones y seguridad con terceros, que deben cumplir, con el fin de que el **LICITANTE ADJUDICADO** pueda estimar los perfiles y esfuerzo necesario para la instalación y puesta en marcha de su infraestructura, y la de comunicaciones y seguridad con la que soportarán el servicio.

Los **LICITANTES** deberán ofertar la habilitación de la conectividad hacia los servidores del **INSTITUTO** (herramientas, equipos de desarrollo, estaciones de trabajo, entre otros.), sin costos adicionales para el **INSTITUTO**, bajo las condiciones de seguridad que dicte la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad Informática del **INSTITUTO**.

18.2.1.2.9. Servicio de Calidad

La DIDT podrá designar personal para llevar a cabo el proceso de Calidad de los servicios proporcionados por el LICITANTE ADJUDICADO, para los siguientes temas:

a) **Atención de Requerimientos de Servicio** en Soluciones Analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas, que incluye, de manera enunciativa más no limitativa, las tareas de recepción, valoración, estimación, certificación de estimaciones, desarrollo, construcción, pruebas, liberación, garantías, controles de cambio, administración de versiones y configuración, control y aseguramiento de la calidad hacia cada proyecto.
b) **Gestión de los Servicios del Contrato**, para presentar reportes y evaluar mensualmente, el consumo de los servicios, estatus de los requerimientos, cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, índice de

reutilización de componentes tecnológicos, deductivas y/o penalizaciones, planes de acción para la mejora continua de los procesos y desempeño de los aplicativos, acuerdos de operación con otros contratos, entregables periódicos, proyecciones de los indicadores clave de desempeño del contrato, entre otros, asegurando la calidad de dichos servicios.

Los LICITANTES, aceptan que, en caso de ser adjudicados, se comprometen a proporcionar la información y documentación necesaria para la realización de este proceso de calidad y atenderán las observaciones realizadas en materia de calidad de los entregables y los productos del servicio, sin costo adicional para el INSTITUTO, por lo que deberá realizar los ajustes o cambios que se le soliciten atendiendo las fechas que se establezcan en el programa de trabajo que deberá presentar para la remediación.

18.2.1.2.10. Acuerdos para la Atención de Solicitudes de Servicio Prioritarias

El INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato, solicitará los servicios con una marca de "prioridad" para nuevos desarrollos y soluciones de analítica para el Centro de Desarrollo de Servicios de Analítica, las cuales deberán atenderse de manera inmediata, lo que no implicara, un cálculo distinto a lo determinado por los servicios habituales.

EL INSTITUTO establecerá en lo aplicable cuales procesos, entregables, herramientas, ambientes y demás activos que sean necesarios para que el LICITANTE ADJUDICADO pueda atender estas solicitudes, en el entendido de que estos acuerdos y sus efectos únicamente estarán vigentes mientras las definiciones para la operación de este modelo de servicios que indica el anexo técnico en las fases de planeación del arranque, transición del servicio y estabilización del servicio concluyen.

Dicho servicio no podrá aplicarse durante la fase de operación del servicio; por otro lado el LICITANTE ADJUDICADO tendrá la responsabilidad de determinar si alguna de las fases del ciclo de vida aplicativo de estas solicitudes de servicio, previo a iniciarla, puede atenderse con las nuevas definiciones del modelo de servicios aprobadas por el INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato, en cuyo caso deberá someter dicha decisión a la autorización correspondiente del INSTITUTO, de lo contrario deberá continuar con los acuerdos establecidos por el Instituto

18.2.1.3. Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá realizar un Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, en este documento se acordarán los entregables y las fechas compromiso para atender cada uno de los acuerdos, compromisos, actividades y tareas a realizar durante las fases de transición y estabilización del servicio, mismo que se deberá acordar y en su caso ajustar con la participación del Gobierno del Contrato durante las mesas de arranque del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18.2.1.3.1. Crear Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá presentar un plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio, el cual deberá estar presentado para su aprobación por el **Gobierno del Contrato** durante las mesas de arranque del servicio.

El Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio deberá contener como mínimo:

1. Plan de documentación de aplicativos sin documentación mínima.
2. Plan de actualización a procesos compartidos.
3. Plan de transición de aplicativos.
4. Plan de transición de SLO's a SLA's.
5. Plan de acuerdos de niveles de operación entre contratos.
6. Plan de habilitación de infraestructura de ambientes y comunicaciones.
7. Plan de implementación del servicio de continuidad operativa.
8. Plan de implementación de la administración de la calidad.
9. Plan de implementación de las métricas de calidad.
10. Plan de recepción de aplicativos.
11. Actividades adicionales que serán realizadas durante la transición del servicio.
12. El detalle de las actividades que realizará el **INSTITUTO**, duración, esfuerzo y ruta crítica.
13. Los entregables de cada una las actividades.
14. Los roles y responsables de cada una de las actividades.

Las obligaciones que tendrá el **LICITANTE ADJUDICADO**, de acuerdo con el alcance de los servicios asignados son:

1. Contar con una estructura organizacional similar a la del **INSTITUTO**, con grupos de trabajo y representantes por cada uno de ellos, por cada una de las áreas que formen parte de la estrategia del **LICITANTE ADJUDICADO**. Este grupo tendrá la misión de entender cabalmente todos los procesos operativos del **INSTITUTO**, para generar la estructura de trabajo para cumplir con los entregables de esta fase.
2. Realizar una evaluación completa de cada uno de los componentes operativos y administrativos de cada uno de los servicios de negocio y sistemas y/o aplicativos en operación en el **INSTITUTO** y que están descritos dentro del presente Anexo Técnico, así como ajustarse a los tiempos indicados al plan de trabajo.
3. Documentar el inventario de todos los elementos habilitadores de los servicios, sistemas y subsistemas asociados de todos los servicios solicitados por el **INSTITUTO.**
4. Proveer toda la infraestructura para el ambiente de calidad (a excepción de la provista por el **INSTITUTO**).
5. Proveer un tablero de control integral sobre todos los indicadores, métricas, SLA's, SLO's, acordados en las Reuniones de Seguimiento.

18.2.1.3.2. El Instituto revisará el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

El **INSTITUTO** contará con 3 días hábiles para la revisión del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, en caso de tener observaciones, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar la nueva propuesta para revisión en un lapso no mayor de 1 día hábil, de acuerdo con lo establecido en Plan de Trabajo General

18.2.1.3.3. El Instituto Aprueba el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

El **INSTITUTO** contará con 3 días hábiles para la aprobación del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio y una vez aprobado, el **LICITANTE ADJUDIADO** podrá iniciar con la Toma de Control del Servicio. Concluida esta actividad se dará por finalizada la fase de Planeación del Arranque. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en Plan de Trabajo General.

18.2.1.4. Entregables de la planeación de arranque

La fase de planeación de arranque culminará con la entrega al Administrador de Contrato, como mínimo, de la documentación que se describe a continuación y que deberán estar de acuerdo con el plan de trabajo:

1. Inventario documental de aplicativos.
2. Caracterización de aplicativos que soportan la operación del **INSTITUTO**, acuerdo de documentación a generar y estrategia de almacenamiento y actualización de la CMDB (Configuration Management Data Base) que se genere.
3. Análisis de los aplicativos, es la propuesta de evaluación de todas las aplicaciones institucionales existentes para su manejo en el concepto Continuidad Operativa, que incluye el procedimiento y criterios detallados para determinar actualizaciones futuras a las Unidades de Continuidad Operativa.
4. Estrategia de reutilización de componentes, que contemple las metas de reutilización de componentes tecnológicos para el servicio de desarrollo de aplicaciones analíticas, servicio de continuidad operativa y servicio de Analítica de Datos.
5. Un diagrama organizacional propuesto para la operación del servicio durante la "Transición del Servicio", que describa todos los grupos de trabajo, las responsabilidades asociadas a cada uno de ellos, los nombres de los líderes de cada grupo y la cantidad de personas requeridas en cada uno de los grupos de trabajo.
6. Una descripción detallada de cada uno de los servicios ofrecidos por el **LICITANTE ADJUDICADO** para el concepto de continuidad operativa para los sistemas en producción en los diferentes ambientes aplicativos y que tendrán a su cargo.
7. Plan integrado para la implementación del servicio, a nivel de detalle para que el **INSTITUTO** determine si cumple con las expectativas planteadas en el presente Anexo Técnico. El plan deberá contener una propuesta para optimizar el desempeño del servicio y para la mejora de los niveles de calidad que actualmente se

tienen en la entrega de los servicios, incluyendo la participación que se requiera del **INSTITUTO** para la implementación de las mejoras.

8. Plan de entrega de la Base de Datos de Administración de la Configuración (CMDB por sus siglas en inglés) y la entrega periódica de componentes y aplicativos.
9. Descripción detallada de todos los objetivos de nivel de servicio para cada uno de los ambientes aplicativos. Descripción de todas las áreas de oportunidad de mejora encontradas en las etapas previas. Estas "Áreas de Oportunidad" en los distintos grupos de trabajo del **INSTITUTO**, se detallarán indicando como mínimo:

    a. Ubicación exacta de la oportunidad identificada.
    b. Propuesta de cómo podrá resolver el área de oportunidad.
    c. Requisitos e impactos en caso de no realizarse.
    d. Tareas que se ejecutarán por el **INSTITUTO** para valorar las áreas de oportunidad que podrán ser implementadas

10. Plan para la definición del procedimiento de solución de controversias técnicas.

18.2.1.5. Contraprestación Fase de Planeación

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. El Licitante Adjudicado deberá ajustarse a la cantidad prevista para esta etapa, incluyendo todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la planeación del arranque conforme a lo descrito en este documento.

18.2.2. Transición del Servicio.

El LICITANTE adjudicado tendrá un máximo de 3 semanas, contadas a partir de la fecha de notificación del fallo para la finalización de la planeación del arranque, el LICITANTE ADJUDICADO deberá tomar el control de la operación de todas las solicitudes de servicio. Durante este periodo, el LICITANTE ADJUDICADO cumplirán con los mecanismos (políticas y procedimientos) y establecerán la comunicación con el INSTITUTO con el fin de proporcionar el soporte de segundo nivel a los incidentes relacionados con las aplicaciones, así como las actividades descritas en el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

18.2.2.1. Generación de Documentación Faltante

Una vez generado el inventario documental de los aplicativos, el **INSTITUTO, a través del Administrador de contrato,** en conjunto con el **LICITANTE ADJUDICADO** validarán que cada aplicativo contenga la documentación mínima requerida para proveer el soporte y mantenimiento necesarios, y en su caso para los aplicativos que no cumplan (en contenido, calidad y/o estructura) con la documentación mínima, El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá generar la documentación faltante.

El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.2.2. Implementación de la Mesa de Control.

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá implementar e integrar una Mesa de Control con base al Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, a partir de la fase de operación del servicio, como único punto de contacto entre el **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO**, por lo que todos los Planes que conforman el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio reportarán sus avances al Grupo de Gobierno de manera directa sin que el personal asignado participen en los proyectos o servicios.

El INSTITUTO proporcionará los accesos y permisos necesarios para que el LICITANTE ADJUDICADO esté en posibilidad de conectarse su Mesa de Servicios a la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del IMSS. Esta conexión se deberá realizar dentro de los primeros 30 días hábiles, de vigencia del servicio y del contrato, sin costo para el INSTITUTO.

18.2.2.3. Implementación de SLO's

El **LICITANTE ADJUDICADO** será responsable de implementar los mecanismos y herramientas necesarias para la recolección, valoración y cumplimiento de los SLO's (Objetivos de Niveles de Servicio) acordados con el Gobierno del Contrato, con base a lo descrito en el plan de transición de SLO's a SLA's incluido dentro del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

El comportamiento de los SLO's durante esta fase será reportado por la Mesa de Control al Gobierno del Contrato y al término de este período, ambos grupos, determinarán las acciones a seguir para estabilizar los SLO's y que estos puedan incluirse como SLA's (Acuerdos de Niveles de Servicio), en la fase de Operación del Servicio.

18.2.2.4. Implementación de OLA's

Durante esta fase, el **LICITANTE ADJUDICADO** implementará todos los acuerdos con el **INSTITUTO** con base en el Plan de Acuerdos de Niveles de Operación, así como detectar las dependencias que llegarán a existir con la Mesa de Control y el Plan de Actualización a Procesos Compartidos con otras áreas de la DIDT.

El **LICITANTE ADJUDICADO**, en colaboración con el Gobierno del Contrato realizarán reuniones de trabajo con los proveedores de los diferentes servicios del IMSS, detectados como "Posible Riesgo", a fin de implementar procesos de mejora continua que permitan disminuir o eliminar dichos riesgos.

18.2.2.5. Transferencia de Aplicativos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Considerando las actividades descritas en el Plan de Transición de Aplicativos, el **LICITANTE ADJUDICADO**, tomará el control de cada uno de los aplicativos con base en la criticidad, estabilidad y documentación disponible. La Mesa de Control administrará el cumplimiento de las actividades del plan de transición de aplicativos y su incorporación a la Continuidad Operativa.

18.2.2.6. Implementación de Infraestructura y Comunicaciones.

El **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá realizar las actividades descritas en el Plan de Habilitación de Infraestructura de Ambientes y Comunicaciones, cumpliendo con los estándares y políticas de comunicación del **INSTITUTO**.

El **LICITANTE ADJUDICADO** en colaboración con el Gobierno del Contrato realizarán reuniones de trabajo con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional y la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad Informática, a fin de implementar procesos de mejora continua que permitan disminuir o eliminar posibles riesgos de demora en la entrega y habilitación de dicha infraestructura.

18.2.2.7. Documentar el Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas

El **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO**, acordarán y documentarán el Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas, para resolver aquellas controversias en la interpretación de alcances, estimaciones, costos, cumplimiento de niveles de servicio, entre otros, relacionados con los servicios y/o los SLA's, por el deslinde de cualquier responsabilidad al respecto.

18.2.2.8. Entregables de la fase de Transición del Servicio

El periodo de Transición del Servicio culminará con la entrega al Administrador de Contrato, de la evidencia de implementación de cada Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, entre los cuales se listan los siguientes entregables que deberá considerar como mínimo el **LICITANTE ADJUDICADO.**

1. Procesos compartidos de entrega y recepción de productos de trabajo entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO**.
2. Sugerencias de mejora detectadas.
3. Plan de atención a sugerencias de mejora para la fase de Estabilización del Servicio.
4. Evidencias de capacitación en procesos compartidos.
5. Reportes de gestión del contrato, atención de requerimientos de servicio, atención a incidentes de segundo nivel relacionados con código, control de aseguramiento de la calidad, seguimiento a SLO's, seguimiento a OLA's, avance de los planes que conforman el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, entre otros.
6. Organigrama para la atención de la Continuidad Operativa.
7. Evidencia de implementación de la infraestructura de comunicaciones y ambientes.

8. Implementación de herramientas propias del **LICITANTE ADJUDICADO** para atender el servicio.
9. Borradores de los acuerdos de niveles de operación.

18.2.2.9. Contraprestación Fase de transición

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. El Licitante Adjudicado deberá ajustarse a la cantidad prevista para esta etapa, incluyendo todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la transición del servicio conforme a lo descrito en este documento.

18.2.3. Estabilización del Servicio

En esta fase el LICITANTE ADJUDICADO, deberá implementar acciones sobre las áreas de mejora detectadas para cada uno de los componentes del servicio y debe tener una duración máxima de 2 semanas como se describe a continuación:

18.2.3.1. Estabilización de la Mesa de Control

Durante la fase de transición del servicio, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá llevar a cabo la implementación de la Mesa de Control para recibir los requerimientos de servicio, incidencias de segundo nivel relacionadas con código y gestión del contrato, por lo que las áreas de oportunidad detectadas por el **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO,** se resolverán en esta etapa de Estabilización de la Mesa de Control, con el objetivo de normalizar su operación y para que a partir del inicio de la fase de Operación del Servicio se aplique cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio y Operación (SLA's y OLA's) correspondientes a los servicios del presente Anexo Técnico.

18.2.3.2. Estabilización de Procesos Compartidos

Los procesos compartidos entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO** deberán ser ajustados durante esta fase, a partir de las mejoras detectadas por las sugerencias del **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO,** se determinará como se afectarán los procesos y su estrategia de despliegue, garantizando que al inicio de la fase de operación del servicio los procesos y los productos de trabajo relacionados están listos para su operación y a partir de este momento cambiar los SLO's a SLA's.

18.2.3.3. Estabilización de SLA's

En la etapa de estabilización el **LICITANTE ADJUDICADO**, realizará los últimos ajustes al servicio, por lo que no se aplicarán las penalizaciones y/o deductivas por incumplimientos, si no hasta que inicie la operación de la continuidad operativa, de acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo general, del presente Anexo técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18.2.3.4. Estabilización de OLA's

En esta actividad el **LICITANTE ADJUDICADO**, revisará y ajustará el comportamiento de todos los acuerdos. Estos ajustes son para las tareas y entregables de entrada o salida que interactúan con el servicio objeto del presente Anexo Técnico. El **LICITANTE ADJUDICADO** considerará que todos los OLA's que se implementen, serán supervisados con el Gobierno del Contrato y en caso de incumplimiento, serán sancionables.

18.2.3.5. Cierre de Transferencia de Aplicativos

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá recibir del Administrador de Contrato la totalidad de aplicativos de analítica objeto del servicio del presente Anexo Técnico, instalados en el ambiente productivo, de acuerdo con lo establecido en Plan de Trabajo General.

Durante este periodo el **LICITANTE ADJUDICADO** debe realizar la recepción y estar listos para atender las solicitudes de servicio que sean turnadas para su atención.

18.2.3.6. Entregables de la Fase de Estabilización del Servicio

La Fase de Estabilización del Servicio culminará con la entrega documentada (evidencia) al Administrador de Contrato, por el **LICITANTE ADJUDICADO** de la implementación de las mejoras detectadas, entre los cuales se enlistan de manera enunciativa, más no limitativa los siguientes entregables:

1. Evidencia de ajuste y despliegue de los procesos compartidos entre el INSTITUTO y el LICITANTE ADJUDICADO.
2. Evidencia de sugerencias de mejora implementadas.
3. Evidencia de la implementación del plan de atención a sugerencias de mejora.
4. Evidencias de capacitación en procesos compartidos con las mejoras detectadas.
5. Reportes de gestión del contrato, atención de requerimientos de servicio, atención a incidentes de segundo nivel relacionados con código, control de aseguramiento de la calidad, seguimiento a SLO's, seguimiento a OLA's, avance de los planes que conforman el PTTCS, entre otros, con las mejoras detectadas.
6. Organigrama para la atención del servicio de continuidad operativa.
7. Evidencia de operación de la infraestructura de comunicaciones y ambientes.
8. Evidencia de ajuste de herramientas propias del LICITANTE ADJUDICADO para atender el servicio con las mejoras detectadas.
9. Acuerdos de niveles de operación, firmados con los diferentes proveedores de otros contratos del IMSS.
10. Carta de cierre de fase indicando la entrada en vigor de SLA's y OLA's.

18.2.3.7. Contraprestación Fase de Estabilización

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. El Licitante Adjudicado deberá ajustarse a la cantidad prevista para esta etapa, incluyendo todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la estabilización del servicio conforme a lo descrito en este documento.

18.2.4. Operación del Servicio

Durante la fase de Operación del Servicio, el **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá proporcionar todos los servicios descritos en este documento para los ambientes aplicativos del **INSTITUTO**, cumpliendo con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos para cada uno de ellos y Acuerdos de Niveles de Operación con los proveedores de contratos y/o servicios del IMSS.

El periodo de operación del servicio será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

Las tareas principales para la fase de Operación del Servicio se describen en los capítulos siguientes:

18.2.4.1. Mesa de Control

El **LICITANTE ADJUDICADO deberá establecer una Mesa de control sin costo para el INSTITUTO, por lo que** deberá considerar que como parte del servicio a proporcionar, deben contar con personal para realizar estas actividades oportunamente, de acuerdo con lo establecido para cada servicio, así como los reportes y entregables indicados en este Anexo Técnico, y lo que se acuerde en las reuniones de planeación en la fase de Planeación del arranque, por lo que el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá considerar como mínimo, los siguientes:

1. Atención a las solicitudes de servicio turnadas por las herramientas de gestión.
2. Registro y seguimiento de los tickets turnados por la Mesa de Servicio Tecnológicos (MST) del **INSTITUTO** por medio de la Mesa de Control.
3. Entrega de reportes de comportamiento de los servicios, consumo de horas de la continuidad operativa y los proyectos de nuevos desarrollos/actualización de soluciones analíticas.

18.2.4.2. Transición al Siguiente Contrato.

El LICITANTE ADJUDICADO será responsable de realizar una transferencia controlada de los servicios hacia el o los nuevos proveedores en un período no mayor a 3 meses, a partir del inicio del nuevo contrato del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analíticas CDSA) contados a partir de la fecha que el **INSTITUTO** determine.

Tres meses previos a la conclusión del servicio, además de al final de la prestación de estos el LICITANTE ADJUDICADO, realizará un proceso de entrega a El Instituto de todas las herramientas y funcionalidades, lo que haya sido incorporado como parte del proyecto o en su caso, producto del servicio, incluyendo cualquier componente de hardware/software que integre dicho servicio, lo anterior atendiendo a lo establecido en el siguiente apartado Cierre de Servicio.

El **LICITANTE ADJUDICADO** 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 ADJUDICADO y el IMSS durante las reuniones de trabajo en la primera semana posterior a la notificación del fallo y durante las diversas reuniones que se efectúen entre el LICITANTE ADJUDICADO y el IMSS durante la vigencia del servicio y del contrato.

18.2.4.3. Cierre de Servicio

El **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá entregar a entera satisfacción del **INSTITUTO,** toda la documentación que el Gobierno del Contrato determine como necesaria, para formalizar el cierre del "Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones analítica CDSA)".

18.2.4.3.1. Transferencia de Aplicaciones Institucionales

El **LICITANTE ADJUDICADO** al cierre del servicio proporcionará un plan de transferencia de aplicaciones al **INSTITUTO,** a través del Administrador de Contrato, con lo mínimo indispensable para mitigar los riesgos de transferencia y continuidad de la operación del **INSTITUTO**.

Lo anterior debe incluir como mínimo:

1. Estrategia de transferencia de aplicativos, priorizando aquellos de mayor impacto hacia el negocio del **INSTITUTO** en su primera etapa.
2. Entrega de documentación y código/componente de cada solución analítica para que pueda ser resguardada por el **INSTITUTO.**
3. Entrega de la documentación que requiera el Instituto para la operación de las soluciones analíticas que desarrolle o construya.
4. Plan de trabajo para la transferencia del conocimiento técnico de cada solución analítica.
5. Plan de trabajo con actividades para tomar el control del servicio.

18.2.4.3.2. Cierre de Solicitudes de Servicio

El LICITANTE ADJUDICADO, para cerrar el contrato, presentará al Administrador de Contrato, las cartas de aceptación de entrega del servicio firmadas por el Gobierno del Contrato para todas las solicitudes de servicios turnadas para su atención, en un período no mayor a 3 meses, a partir del día siguiente de la fecha de término del contrato.

18.2.5. Cierre de Contrato

Al término de la vigencia del servicio y del contrato el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá concluir con todos los servicios requeridos por el **INSTITUTO**, esto sin dejar de considerar en caso aplicable, las deductivas y penalizaciones correspondientes, hasta que se atiendan en su totalidad los requerimientos de servicio turnados por el **INSTITUTO** dentro del período de vigencia del servicio y del contrato.

18.2.5.1. Consideraciones para finalizar el contrato

En el caso de terminación anticipada o a la finalización de la vigencia del servicio y del contrato, el LICITANTE ADJUDICADO será el responsable de iniciar el proceso de cierre, realizar los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todos los bienes ubicados en las instalaciones del **INSTITUTO** que forman parte de su servicio y que no constituya parte de las modificaciones, adecuaciones y/o activos que hayan sido realizados como permanentes.

El retiro de los bienes será realizado en coordinación con la entrega del nuevo proveedor que dará continuidad a la operación del **INSTITUTO**, observando los acuerdos operativos de migración de un contrato a otro que consideren aspectos como la migración de la información de usuario en la plataforma de cómputo actual hacia la nueva solución.

Los bienes del proveedor que pudieran estar ubicados físicamente en las instalaciones del Instituto, podrán ser retirados por el **LICITANTE ADJUDICADO**, bajo los mecanismos administrativos que en su caso le dé a conocer el Administrador del Contrato, dichos bienes tales como mesas, sillas, equipo de cómputo, cables, impresoras, ruteadores, deberán ser relacionadas por escrito para su retiro considerando las características de cada bien y únicamente podrán ser retirados bajo la autorización por escrito del Administrador del Contrato.

Ante cualquier causa de término de contrato (por ejemplo, rescisión o conclusión), el **LICITANTE ADJUDICADO** se obliga a realizar una transferencia controlada descrita de los servicios hacia el o los nuevos proveedores en un período no mayor a 3 meses contados a partir de la fecha que se establezca el nuevo contrato. Lo anterior de acuerdo con el Plan de Trabajo General.

19. Perfil del Proveedor

ANEXOS
EMISIÓN DE CONTRATOS

El **LICITANTE** deberá ofertar y comprometerse de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones y características técnicas solicitados en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

El **LICITANTE** deberá acreditar como parte de su proposición ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida de mínimo 1 (uno) año y hasta 10 (diez) años, en la prestación del Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software o servicios similares materia de servicios de analítica, para tal efecto deberá adjuntar como parte de su propuesta técnica Curriculum Vitae de la empresa, el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información:

- Nombre de la persona moral o persona física (Licitante)
- RFC
- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección del centro de datos propuestos para la prestación del servicio.
- Nombre y datos de contacto del representante legal.
- Objeto social el cual debe ser relacionado con los servicios objeto del presente Anexo Técnico.
- Relación de servicios que ha prestado indicando, periodos de prestación de servicios y empresas o dependencias gubernamentales (clientes).
- Firma del representante legal

Los licitantes deberán acreditar en su propuesta técnica que el personal ofertado para la prestación del servicio es propio para tal efecto deberá presentar la Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

19.1. Capacidad de los Recursos Humanos del LICITANTE

Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto del procedimiento de contratación.

Experiencia de los Recursos Humanos. - **El LICITANTE** deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la experiencia en la prestación del Servicio, de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico, para lo cual deberá presentar:

- **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:
    - Nombre;
    - Domicilio;

- Número de teléfono (fijo o celular);
- Correo electrónico;
- Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
- Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
- **Carta(s) de Constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.
- **Carta(s) de recomendación,** otorgadas por clientes previos en papel membretado por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.
- **Identificación** oficial vigente del personal propuesto.

Toda la información de los perfiles solicitados que presenten los LICITANTES en su propuesta deberá estar en idioma español, en caso contrario, el documento en idioma diferente al español deberá acompañarse de una traducción simple al español, en caso de que se omita dicha traducción, durante la evaluación de las propuestas, se considerará que el documento no fue presentado.

El Administrador de Contrato del **INSTITUTO** tiene definidos estándares que serán entregados al **LICITANTE** y los cuales se deben considerar en todos los proyectos. Los **LICITANTES** ofertarán el cumplimiento total de los estándares establecidos por el IMSS en el siguiente listado, los cuales son enunciativos más no limitativos, así como aquellos contenidos en la matriz de metodologías, normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC, que se integran por la normatividad aplicable vigente:

1. Desarrollo Web para Aplicaciones y Sitios de Internet
2. Diseño Gráfico
3. Diseño de Base de Datos
4. Documentación de Protección de Datos Personales
5. Lineamientos de Codificación
6. Guía para el Desarrollo de Sitios Web para la APF
7. Manual de Imagen para Sitios de Internet del Gobierno Federal
8. Guía para el Desarrollo de Sitios de Internet del Gobierno Federal
9. Manual de Identidad Institucional
10. Cumplimiento de lineamientos de seguridad
11. Políticas de uso de las instalaciones
12. Políticas en materia de TI del IMSS

Los **LICITANTES** deberán ofertar que, las Certificaciones presentadas en su propuesta técnica, deberán permanecer vigentes durante toda la vigencia del servicio y del contrato y que los marcos de referencia en los cuales se basen las Certificaciones solicitadas deberán corresponder con las versiones vigentes de mercado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En caso de participaciones conjuntas, las empresas participantes deberán presentar el convenio privado celebrado entre dichas empresas participantes que la conforman, en el cual se precisen y/o definan las actividades a que se obliga cada una de las empresas que prestará cada uno de los servicios técnicos solicitados considerando lo siguiente:

- Las empresas participantes que conforman la participación conjunta, cada empresa deberá presentar de manera individual, evidencia de que cuentan al menos con las certificaciones solicitadas en este documento para su acreditación.

- Las empresas que participen de forma conjunta deberán, cada una presentar las constancias de certificación, vigentes al momento de presentar la propuesta para demostrar que cuentan con un marco de gestión de requerimientos de seguridad de la información.

La siguiente tabla muestra el marco normativo y de referencia que el INSTITUTO considera para robustecer los procesos compartidos con los que se prestarán los servicios, además señala las certificaciones que los LICITANTES deberán acreditar como **obligatorias y deseables**, dichas Certificaciones serán consideradas dentro del proceso de evaluación de la propuesta técnica que presente el LICITANTE y deberán estar vigentes al momento de la convocatoria y durante el proceso licitatorio, haber sido expedidas en México (territorio nacional), y en los casos que aplique, deberán ser verificables en los sitios oficiales de los organismos certificadores:.

Marco de referencia	Certificación obligatoria
Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)	NO
Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas (Modelo Rector: RUP, SPICE, SAFE)	NO
SAFE – Nivel Silver o superior	NO
Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO 27001) (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)**	SI
Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO20000)	NO
Calidad del Software (ISO/IEC 25000)	NO
CMMI DEV V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
CMMI SVC V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
ISTQB - Nivel Gold	NO
Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001) (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA**)	SI
ISO 20000:2018 Servicios de TI (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA**)	SI
ISO 9001 Gestión de calidad	NO

Los Licitantes deben incluir en su propuesta las Certificaciones obligatorias; por lo que será causal de desechamiento el que alguna empresa participante o en participación conjunta no presente los certificados vigentes correspondientes de acuerdo con la tabla anterior, y considerando lo siguiente:

- ISO 27001 (con más de 15 procesos certificados), para validar los procesos certificados el Licitante deberá evidenciar a través de una carta, expedida por la Casa Certificadora, con una antigüedad mínima de al menos 6 meses previos al proceso de licitación, en la cual se describan los más de 15 procesos certificados, indicado el número de certificado, fecha de expiración y a nombre de la razón social del Licitante.
- ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno
- ISO 20000:2018 Servicios de TI
- CMMI-DEV V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.
- CMMi-SVC V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.

Las certificaciones que presenten los LICITANTES para acreditar el cumplimiento del marco de referencia deberán estar vigentes a la fecha de presentación de propuestas, y deberán ser verificables por medios digitales tales como la página del organismo certificador, código QR del certificado y/o los datos de contacto, como son nombre, teléfono. Para el caso de las certificaciones ISO, el licitante y / o los licitantes en participación conjunta, además de las certificaciones deberán indicar la casa, empresa o institución certificadora, así como el número de certificado que presentan. En caso de que no se puedan verificar las certificaciones a través de los medios señalados, se considerarán como no presentadas, por lo que en el caso de las certificaciones obligatorias serán causal de desechamiento, y en el caso de las certificaciones solicitadas en la matriz de evaluación de las propuestas, no se les otorgarán puntos.

19.2. Capacidad de Equipamiento

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá contar con el equipo de cómputo e infraestructura necesarios para prestar el servicio requerido en las instalaciones del IMSS durante la vigencia del respectivo contrato tomando en cuenta lo siguiente:

- Contarán con los equipos y dispositivos tecnológicos necesarios para realizar los desarrollos objeto de la presente contratación
- Los equipos que se utilicen para el servicio no tendrán dispositivos o puertos externos que permitan extraer información, o bien, deberá tenerlos desactivados y una vez concluidas las actividades de los recursos, se les deberá aplicar un borrado seguro dando cumplimiento a la normatividad aplicable vigente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Que cuenta con la capacidad de brindar a todos los recursos asignados al proyecto un equipo de cómputo, considerando equipo de cómputo, cumpliendo como mínimo con las siguientes características:

    - Al menos 16 GB de Memoria RAM
    - Al menos Procesador CORE i7 a 2.8 GHz
    - Al menos Windows 10 profesional, Office 2016
    - Contar con antivirus, antispyware y actualización continua de parches del sistema operativo. El antivirus será especificado por el Administrador del Contrato del **INSTITUTO** al **LICITANTE ADJUDICADO** y deberá presentar evidencias del cumplimiento
    - Considerando que es importante controlar la capacidad que tiene el **LICITANTE ADJUDICADO** para brindar el servicio de manera confiable y en condiciones epidémicas como fue las provocadas por el COVID-19 (home office, trabajo remoto, datos sensibles y confiabilidad de la información, salvaguardar patrimonio institucional entendiendo que la información es un bien y por lo tanto patrimonio), el LICITANTE ADJUDICADO deberá incluir en cada uno de los equipos de cómputo de sus recursos, sin importar su actividad, una solución de software (en una solución) que asegure que en cualquier ubicación la integridad de la información se controla y administra por software mediante capacidades de auditabilidad, control, monitoreo de la actividad en cada instante y supervisión (software de control y monitoreo de actividades).

El LICITANTE para demostrar su capacidad y experiencia en el manejo seguro con dicha solución deberá presentar como parte de su propuesta técnica: Carta del fabricante, firmada en forma autógrafa por su representante legal expedida a nombre del LICITANTE donde manifieste la antigüedad que tiene el LICITANTE en el uso de la solución; contrato a nombre del LICITANTE y CFDI expedida a favor del LICITANTE, que demuestre el uso, dominio y adquisición de la solución, durante los últimos 12 meses. De igual forma el LICITANTE deberá incluir en su propuesta la información técnica de la solución, la cual tenga en un sistema de software, al menos la siguiente funcionalidad como mínimo indispensable:

1. Catálogo de políticas preconfiguradas
2. Captura de Pantalla en Endpoint
3. Cifrado de archivos bajo demanda
4. Cifrado de archivos y carpetas (con y sin password)
5. Control de conexiones entrantes y salientes
6. Supervisión de dispositivos de almacenamiento extraibles
7. Control de unidades de almacenamiento removibles
8. Monitoreo de eventos en tiempo real
9. Supervisión del usuario final
10. Control de permisos en el equipo
11. Control y supervisión de archivos sensibles
12. Operación en modos online y offline

13. Identificación de aplicaciones de Escritorio o Web
14. Trazabilidad de comportamientos de usuario
15. Control de email y webmail (gmail, outlook, yahoo, entre otros)
16. Detección de desconexión, apagado de equipo, inicio de sesión
17. Auditoría de instalación de software
18. Auditoría de sentencias a Bases de Datos (Dumper EP para SQL)

El **LICITANTE ADJUDICADO**, proporcionará una plataforma de capacitación presencial o a distancia (en línea), así como un catálogo de cursos en línea que podrán ser tomados por todos los recursos humanos de la Coordinación de Datos y Analítica de la DIDT, la cual será proporcionada sin costo para el INSTITUTO.

La no presentación de la totalidad de la documentación solicitada en los términos requeridos en el presente punto será causa de desechamiento.

- Los recursos informáticos que el LICITANTE ADJUDICADO debe proporcionar a cada uno de sus recursos en términos de hardware estarán en función de las actividades que esté realizando cada uno de los miembros del equipo de trabajo

    - Al menos se requiere una computadora para cada persona y el software será definido dependiendo de la actividad que realicen dentro del servicio
    - Los recursos proporcionados por el LICITANTE ADJUDICADO para cada proyecto estarán especificados conforme a proyectos de desarrollo de soluciones analíticas y en el caso de Demanda de Ingeniería de Producto, estarán especificados en la Solicitud de Servicio o por cualquier otra forma de manera expresa, si es que difieren a las especificaciones anteriores
    - El LICITANTE ADJUDICADO deberá incluir equipo para monitoreo, comunicación de voz y envío de mensajes para cada Administrador de programa, Administrador de Proyecto del **LICITANTE ADJUDICADO** y en su caso algún otro perfil que por su trabajo lo requiera
    - El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar al Administrador de Contrato, un listado de los equipos que ingresarán a las instalaciones del IMSS, especificando: marca, modelo, color, número de serie y nombre del responsable, así como anexar las evidencias del cumplimiento de Seguridad previo al ingreso de los equipos a las instalaciones del IMSS
    - A los recursos que se encuentren trabajando en las instalaciones del IMSS, se les proporcionará acceso a las instalaciones del IMSS, un lugar de trabajo, acceso hacia la red interna.
    - Los permisos específicos a cada servicio serán tramitados en cada circunstancia.

19.3. Capacidad y Experiencia del personal a inicio del servicio a presentar

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar, adicional al Gerente del Servicio, que se requieren a partir del primer día de servicio, de al menos una persona de los siguientes perfiles:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Científico de Datos
- Desarrollador de Calidad de Datos
- Desarrollador Ingeniero de Datos
- Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA.
- Analista de Datos / BA
- Arquitecto de Datos
- Especialista de Gobierno de Datos

A fin de acreditar, la experiencia profesional y técnica de los perfiles requeridos, el **LICITANTE** deberá presentar como parte de su propuesta:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los perfiles, de acuerdo con la información descrita en la sección "Tabla de Perfiles".
- Documentación que ratifique la participación en proyectos de la misma naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:

  I. Experiencia comprobable.
  II. Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
  III. Puesto o perfil desempeñado.
  IV. Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
  V. Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
  VI. Datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).
  VII. Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Para cada recurso presentado se deberá adjuntar los documentos que demuestren que el recurso pertenece a la organización del LICITANTE, para lo cual deberá presentar contrato individual de trabajo, el alta ante el IMSS, así como copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestre el nombre del recurso, la no presentación de los documentos solicitados será causa de desechamiento.

20. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Uso de una Herramientas para Estimación de Costo y Tiempos	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Para cada Requerimiento de Servicio, aplicar una técnica de estimación de costo y tiempo, generando documento con la evidencia del uso de la herramienta de estimación para costo y tiempos y premisas técnicas, debidamente llenado con los requisitos de calidad e información solicitados.

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
		La meta es 100% de cumplimiento en la Evidencia del Uso de una herramienta para Estimación de Costo y Tiempos, por requerimiento.
Requerimiento de Servicio	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo: Mantenimientos (Servicios hasta 400 horas). • Menores a 50 horas, 1 día hábiles • Entre 51 a 100 horas, 2 días hábiles • Mayores a 100 horas, 3 días hábiles Actualización de Aplicativos Analíticos (Servicios mayores a 400 horas) y Desarrollo de Soluciones Analíticas. • Hasta 5 días La meta es cumplimiento del 95% de las propuestas de servicio entregadas en tiempo, por Servicio de Negocio. Para el Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas. • Hasta 15 días hábiles
Cumplimiento en Requisitos Funcionales	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se genera una lista con máximo 5 requisitos Funcionales a cumplir, a la conclusión del Mantenimiento. A estos 5 puntos se les da un porcentaje. **Al final esta lista es calificada por el responsable del Servicio de Negocio.** La escala para cumplir es la siguiente: • 4.5 o más en una escala de 5.0 puntos. La meta es 95% de las encuestas arriba de 4.5 puntos en escala de 5, para Mantenimientos. Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas, aplica por Servicio.
Manejo de Incidentes	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	**Tiempo de Atención.** Tiempo en que recibe la Mesa de Servicios Tecnológicos el incidente y lo pone en Atención del Equipo de Trabajo.

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
		Severidad 0 con un tiempo de atención menor a 15 min. • Severidad 1 con un tiempo de atención menor a 2 horas • Severidad 2 con un tiempo de atención menor a 4 horas • Severidad 3 con un tiempo de atención menor a 8 horas • Severidad 4 con un tiempo conforme al Plan de Trabajo. **Tiempo de Solución.** Tiempo en que es resuelto el incidente, hasta su cierre. • Severidad 0 con un tiempo de solución menor a 2 horas • Severidad 1 con un tiempo de solución menor a 4 horas • Severidad 2 con un tiempo de solución menor a 24 horas Severidad 3 con un tiempo de solución menor a 48 horas. • Severidad 4 con un tiempo de solución conforme al Plan de Trabajo 95 % Cumplimiento por Servicio de Negocio.
Retraso, correcciones o adecuaciones en Entregables	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Cumplir con las fechas pactadas para los entregables durante la prestación del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Propuesta de Servicio y el cronograma de trabajo presentado y autorizado. 0 días de retraso
Calidad de Productos Terminados	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad designados por el Gobierno de Contrato y con base a los defectos detectados, se aplicarán las deducciones. Menor o igual a 5 defectos y/o rechazos

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al **LICITANTE ADJUDICADO.** 0% de defectos fugados
Calidad de Código	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Determinar si la Calidad de Código desarrollado por el **LICITANTE ADJUDICADO** cumple con las Métricas y/o Reglas establecidas por el **INSTITUTO** desde las siguientes 6 perspectivas: • Diseño • Complejidad del Código • Estándares de codificación • Documentación(comentarios) • Errores y errores potenciales • Duplicaciones Calidad de Código >= 90%
Presentación del personal asignado de acuerdo con lo solicitado en el primer día	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Al siguiente día hábil de la notificación de la adjudicación, mediante la presentación física en las instalaciones del **INSTITUTO** del personal designado como Gerente de Servicio y demás personal solicitado: • Científico de Datos • Desarrollador de Calidad de Datos • Desarrollador Ingeniero de Datos • Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA. • Analista de Datos / BA • Arquitecto de Datos • Especialista de Gobierno de Datos Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil, o aquel que siendo presentado el primer día por el licitante, no cumpla con el perfil adecuado.
Asignación de recursos, con el perfil adecuado a una solicitud de servicio del Administrador del Contrato del INSTITUTO	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Reemplazo de un recurso.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio de reemplazo de un recurso por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**
Para cada proyecto, presentación del cronograma de trabajo para la fase de Preanálisis.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**
Presentación del cronograma de trabajo del resto de la solución (Construcción) para cada proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 15 días naturales a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO.**
Entrega de la estimación para cada proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se debe entregar de conformidad al cronograma de trabajo.
Cumplimiento en los tiempos establecidos en los cronogramas de trabajo por cada proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se medirá a través de la recepción de los entregables pactados en las fechas pactadas por parte del Administrador del Contrato. En función a lo descrito en el ciclo vida de desarrollo del **INSTITUTO**.
Presentación del cronograma de capacitación de cada recurso asignado al proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios (Ver tabla siguiente)	Máximo 10 días hábiles después de que el recurso se ha integrado al proyecto. El Cronograma de capacitación deberá ser entregado al Administrador del Contrato del **INSTITUTO** 5 días hábiles después de que este lo haya solicitado.
Pruebas de vulnerabilidad	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	No poder liberar un sistema con fecha de liberación establecida en el cronograma de trabajo de la fase de transición o en su caso liberar con vulnerabilidades medias o altas.
Error	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	A cada error encontrado se le asignará una severidad. Deberá corregirlo en los tiempos especificados, de lo contrario, se le aplicará una pena convencional, además de corregir el error sin costo para el **INSTITUTO**.
Calidad del producto de software	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	De conformidad con el plan integrado para la implementación del servicio desarrollado en la fase de Planeación del arranque.
Mesa de Servicios Tecnológicos	Documentar en repositorio electrónico lo establecido en el	Previo a la liberación de un aplicativo o en su caso lo establecido en el apartado "Mesa de Servicios Tecnológicos"

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
	apartado "Mesa de Servicios Tecnológicos"	
Centros de Datos	Documentar en repositorio electrónico lo establecido en el apartado "Centros de datos"	Previo al despliegue de los sistemas nuevos o actualizados o en su caso lo establecido en el apartado "Centros de datos"

21. Relación de Niveles de Servicio y Subservicio

Concepto	Uso de una Herramienta para Estimación de Costo y Tiempos	Reentrenamiento de Servicio	Cumplimiento en Requisitos	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	Retraso en Entregables	Calidad de Productos Terminados	Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Calidad de Código	Eficiencia Presupuestal
Continuidad Operativa	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Datos y Analítica	A	A	A			A	A	A	A	A
Demanda de Ingeniería de Producto						A	A			A

A= Aplica.

Concepto	Presentación del personal asignado	Asignación de recursos	Reemplazo de un recurso	Presentación del cronograma de trabajo para la fase de inicio	Presentación del cronograma de trabajo del resto de la solución	Actualización del cronograma de trabajo del resto de la solución	Entrega de la estimación para cada iteración	Cumplimiento en los tiempos establecidos	Presentación del cronograma de capacitación	Pruebas de vulnerabilidad	Error	Calidad del producto de software
Continuidad Operativa	A											
Datos y Analítica	A			A	A	A	A	A				
Demanda de Ingeniería de Producto	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

ANEXO 13
DIVISIÓN DE CONTRATOS

A= Aplica.

22. Requerimientos de arquitectura tecnológica

En la sección "Tecnologías y Herramientas" de este anexo se encuentra definida la lista de tecnologías a utilizar para el desarrollo de las Soluciones Tecnológicas dentro del **INSTITUTO**, la cual se basa en el catálogo de aplicaciones y el Marco Tecnológico de Referencia (MTR) vigentes, los **LICITANTES** deberán contar con el personal con dominio en dichas tecnologías o en nuevas plataformas tecnológicas que ofrezca el mercado y que el **INSTITUTO** determine adoptar, de acuerdo con sus necesidades. Lo anterior, con la finalidad de apoyar los distintos conceptos relacionados con el desarrollo de sistemas, de dar cumplimiento a la matriz de metodologías, así como a las normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC que se integran en la normatividad aplicable vigente.

Restricciones e interfaces con otros elementos

El LICITANTE ADJUDICADO deberá establecer las Restricciones e Interfaces que tendrán los nuevos sistemas y aplicativos de analítica que desarrolle al amparo del contrato que se formalice para la prestación de los servicios del presente anexo, dentro de la documentación que elaboren durante las fases del "ciclo de vida para el servicio de desarrollo de aplicaciones" establecidas en este anexo técnico.

23. Glosario de términos

Para efectos de esta convocatoria, se entenderá por:

Administrador del contrato: Servidor(es) público(s) en quien(es) recae la responsabilidad de administrar y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en el contrato.

Área contratante: La facultada en el IMSS para llevar a cabo los procedimientos de contratación a efecto de adquirir o arrendar bienes, así como para contratar servicios.

Área requirente: La que, en el IMSS, solicite o requiera formalmente la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios, o bien aquella que los utilizará, en términos de lo que establece la fracción II del artículo 2 del Reglamento.

Área técnica: La responsable de elaborar las especificaciones técnicas que se deberán incluir en el procedimiento de contratación, de responder las preguntas que sobre estos aspectos técnicos realicen los licitantes; así como de realizar la evaluación de las propuestas técnicas. El Área Técnica, podrá tener también el carácter de Área Requirente; para el presente procedimiento de contratación, en términos de lo que establece la fracción III del artículo 2 del Reglamento.

CABCS: Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

Contrato: Documento a través del cual se formalizan los derechos y obligaciones derivados del Fallo del procedimiento de contratación de la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de los servicios.

Convocatoria: El documento que contiene los requisitos de carácter legal, técnico y económico con respecto de los servicios objeto de la contratación, así como los términos a que se sujetará el procedimiento de contratación respectivo y los derechos y obligaciones de las partes, de conformidad al MAAGMAASSP.

CUCOP: Clasificador Único de Contrataciones Públicas

DOF: Diario Oficial de la Federación.

Entidad Convocante: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

IMSS o Instituto: Instituto Mexicano del Seguro Social.

INFONAVIT: Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025 publicada el 16 de abril de 2025.

Licitante: La persona que participa en los procedimientos de Licitación Pública o Invitación a Cuando Menos Tres Personas.

LIC: Ley de Infraestructura de la Calidad.

Manual o MAAGMAASSP: Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

NOM: Norma Oficial Mexicana.

Normas: Las Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Estándar (antes mexicana), según proceda, y a falta de éstas, las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 64 y 84 de la Ley de Infraestructura de la Calidad en su caso, las normas de referencia o especificaciones a que se refiere el artículo 67 de la Ley antes citada.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Partida o concepto. - La división o desglose de los bienes a adquirir y/o arrendar o de los servicios a contratar, contenidos en un procedimiento de contratación o en un contrato, para diferenciarlos unos de otros, clasificarlos o agruparlos.

Penas Convencionales: Son aquellas que se derivan por atraso en el inicio de la prestación del servicio en las fechas pactadas para la entrega de los bienes y/o servicios, misma que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento contrato, y será determinada en función de los bienes y/o servicios no entregados oportunamente.

POBALINES. - Las políticas, bases y lineamientos a que se refieren el párrafo séptimo del artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025 publicada el 16 de abril de 2025.

Proveedor: La persona física o moral que celebre contratos de adquisiciones, arrendamientos o servicios.

Reglamento: Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicado el 14 de febrero de 2024.

RFC.- Registro Federal de Contribuyentes.

24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Joel Zaines Reyes	Coordinador de Proyectos E1		26/06/2025

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ricardo Enciso Garduño	Titular de la División de Arquitectura		27/06/2025

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Luis Antonio Basilio Lara	Titular de la Coordinación de Datos y Analítica		30/06/2025

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	26/06/2025	Elaboración del documento	Joel Zaines Reyes
0.2	27/06/2025	Revisión del documento	Ricardo Enciso Garduño
1.0	30/06/2025	Aprobación del documento	Luis Antonio Basilio Lara

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del documento 3
2. Descripción del servicio 3
3. Vigencia de la contratación 3
4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio 4
4.1. Plazo para la prestación del servicio 4
4.2. Lugar para la prestación del servicio 4
4.3. Condiciones para la prestación del servicio. 4
5. Tipo de contrato 5
6. Criterio de evaluación de proposiciones 5
7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas 8
8. Visitas a las instalaciones institucionales 9
9. Visitas a las instalaciones de los licitantes 9
10. Las penas convencionales y deducciones 9
11. Garantías de cumplimiento de contrato 16
12. Forma de pago 17
13. Confidencialidad 17
14. Otorgamiento de anticipo 18
15. Propiedad Intelectual y Derechos de autor 18
16. Rescisión administrativa del contrato 18
17. Terminación anticipada del contrato 20
18. Responsabilidad laboral 20
19. Área requirente 20
20. Área técnica 21
21. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas 21
22. Administrador del contrato 21
23. Aviso de privacidad 21
26. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 23

1. Objetivo del documento

Elaborar el documento que contenga los términos y condiciones que deberán cumplirse con motivo del servicio de TIC y SI que se pretenda contratar.

2. Descripción del servicio

"EL INSTITUTO" requiere una empresa Licitante /Proveedor que cuente con la capacidad técnica, material, humana y económica, especializada en la prestación del servicio para el **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**

Este servicio busca mantener el **ecosistema de datos integrado y gobernado**, aprovechando las tecnologías de **analítica avanzada**, para impulsar la **automatización de procesos**, la **generación de modelos de datos avanzados** y la **optimización de la toma de decisiones** en cumplimiento con los **objetivos estratégicos del IMSS** y los **lineamientos de la Estrategia Digital Nacional**.

Se privilegia el uso de **datos como activo estratégico**, promoviendo la **interoperabilidad, seguridad y calidad** de la información, así como el desarrollo de soluciones analíticas que soporten la **toma de decisiones** para mejorar la **gestión institucional** y la **atención a los derechohabientes**.

Servicio	Administrador y/o responsable del Subservicio	Subservicio	Descripción
Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)	CDA	Continuidad Operativa Datos y Analítica Demanda de Ingeniería de productos.	Centro para el análisis, diseño, documentación, desarrollo, pruebas y liberación, así como mantenimientos y continuidad operativa con el enfoque de **analítica de datos** y **gobierno de datos** que requiera el **INSTITUTO**.

3. Vigencia de la contratación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio

4.1. Plazo para la prestación del servicio

El plazo para la prestación del servicio objeto, será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4.2. Lugar para la prestación del servicio

Los servicios deberán ser proporcionados en las instalaciones de "EL INSTITUTO", o en las instalaciones de "EL LICITANTE" que en su caso resulte adjudicado, con base a las necesidades del instituto, situación que será acordada en una minuta, **durante la fase de arranque** del servicio con el **Gobierno del Contrato,** para lo cual deberá dar cumplimiento a los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, "EL LICITANTE" adjudicado deberá de manera conjunta con el Gobierno del Contrato, establecer en las reuniones las definiciones para su implementación.

Se hace del conocimiento de "EL LICITANTE", que la ubicación principal para el desarrollo de los servicios es: Toledo 21, 6to piso, Col. Juárez, México, CDMX, C.P. 06600.

Ubicación del personal

Para la prestación del servicio, "EL LICITANTE" deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y bajo su propio costo, así como todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los SLA 's, establecidos en este documento.

"EL INSTITUTO" no cubrirá gastos de viajes o representación para los recursos de **"EL LICITANTE",** todos los gastos asociados con las visitas a instalaciones de **"EL INSTITUTO"** que deban realizarse porque así lo requiera la operación del servicio, deberán ser cubiertos por **"EL LICITANTE".**

4.3. Condiciones para la prestación del servicio.

"EL LICITANTE" deberá entregar al día hábil siguiente a la notificación del fallo, el **plan de trabajo** correspondiente para su validación por parte del área técnica, el cual deberá cumplir con lo establecido en el capítulo denominado "Plan de Trabajo General (Cronograma de actividades)", del Anexo Técnico.

"EL LICITANTE" será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por **"EL INSTITUTO"** para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductivas y penalizaciones correspondientes.

"EL LICITANTE" deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, documentación relacionada con facturación entre otros documentos, por cada uno de los servicios que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicarán las deductivas y/o penalizaciones correspondientes.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

5. Tipo de contrato

Con fundamento en el artículo 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025, el contrato que deriven del procedimiento de contratación **será abierto** por monto, los precios serán fijos y estos no podrán ser modificados durante la vigencia del contrato

La volumetría de los servicios que se proporciona es referencial 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 contratar se determinará por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto de los presentes Términos y Condiciones, los cuales se determinan conforme a las necesidades de **"EL INSTITUTO"**.

6. Criterio de evaluación de proposiciones

La evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el **criterio de puntos**, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en el anexo técnico, términos y condiciones, así como en el formato de propuesta económica, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas (**Apéndice A, Método de evaluación).**

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

La evaluación por el mecanismo de puntos y porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Única Partida (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO
I	CAPACIDAD DEL LICITANTE
II	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE
III	PROPUESTA DE TRABAJO
IV	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

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

La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar **NO será motivo de desechamiento.** No obstante, lo anterior, en tal caso "EL INSTITUTO" se abstendrá de asignar puntos en el rubro correspondiente.

La matriz de evaluación por puntos se encuentra adjunta al presente documento como:

Apéndice B Matriz de evaluación, por puntos de **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**

Para la evaluación de la propuesta económica, se considerará que el resultado de la volumetría que se presente es únicamente de referencia para poder **determinar la propuesta económica más** solvente, la contratación se realizará con base en el presupuesto mínimo y máximo establecido.

Los **LICITANTES** deberán ofertar que, las Certificaciones presentadas en su propuesta técnica, deberán permanecer vigentes durante toda la vigencia del servicio y del contrato y que los marcos de referencia en los cuales se basen las Certificaciones solicitadas deberán corresponder con las versiones vigentes de mercado.

En caso de participaciones conjuntas, las empresas participantes deberán presentar el convenio privado celebrado entre dichas empresas participantes que la conforman, en el cual se precisen y/o definan las actividades a que se obliga cada una de las empresas que prestará cada uno de los servicios técnicos solicitados considerando lo siguiente:

- Las empresas participantes que conforman la participación conjunta, cada empresa deberá presentar de manera individual, evidencia de que cuentan al menos con las certificaciones solicitadas en este documento para su acreditación.

- Las empresas que participen de forma conjunta deberán, cada una presentar las constancias de certificación, vigentes al momento de presentar la propuesta para demostrar que cuentan con un marco de gestión de requerimientos de seguridad de la información.

La siguiente tabla muestra el marco normativo y de referencia que el INSTITUTO considera para robustecer los procesos compartidos con los que se prestarán los servicios, además señala las certificaciones que los LICITANTES deberán acreditar como **obligatorias y deseables**, dichas Certificaciones serán consideradas dentro del proceso de evaluación de la propuesta técnica que presente el LICITANTE y deberán estar vigentes al momento de la convocatoria y durante el proceso licitatorio, haber sido expedidas en México (territorio nacional), y en los casos que aplique, deberán ser verificables en los sitios oficiales de los organismos certificadores:.

Marco de referencia	Certificación obligatoria
Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)	NO
Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas (Modelo Rector: RUP, SPICE, SAFE)	NO
SAFE – Nivel Silver o superior	NO
Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO 27001) (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)**	SI
Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO20000)	NO
Calidad del Software (ISO/IEC 25000)	NO
CMMI DEV V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
CMMI SVC V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
ISTQB - Nivel Gold	NO
Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001) (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA**)	SI
ISO 20000:2018 Servicios de TI (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA**)	SI
ISO 9001 Gestión de calidad	NO

Los Licitantes deben incluir en su propuesta las Certificaciones obligatorias; por lo que será causal de desechamiento el que alguna empresa participante o en participación conjunta no presente los certificados vigentes correspondientes de acuerdo con la tabla anterior, y considerando lo siguiente:

ANEXOS
DIVERSOS DOCUMENTOS

- ISO 27001 (con más de 15 procesos certificados), para validar los procesos certificados el Licitante deberá evidenciar a través de una carta, expedida por la Casa Certificadora, con una antigüedad mínima de al menos 6 meses previos al proceso de licitación, en la cual se describan los más de 15 procesos certificados, indicado el número de certificado, fecha de expiración y a nombre de la razón social del Licitante.
- ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno
- ISO 20000:2018 Servicios de TI
- CMMI-DEV V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.
- CMMI-SVC V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.

Las certificaciones que presenten los LICITANTES para acreditar el cumplimiento del marco de referencia deberán estar vigentes a la fecha de presentación de propuestas, y deberán ser verificables por medios digitales tales como la página del organismo certificador, código QR del certificado y/o los datos de contacto, como son nombre, teléfono. Para el caso de las certificaciones ISO, el licitante y / o los licitantes en participación conjunta, además de las certificaciones deberán indicar la casa, empresa o institución certificadora, así como el número de certificado que presentan. En caso de que no se puedan verificar las certificaciones a través de los medios señalados, se considerarán como no presentadas, por lo que en el caso de las certificaciones obligatorias serán causal de desechamiento, y en el caso de las certificaciones solicitadas en la matriz de evaluación de las propuestas, no se les otorgarán puntos.

7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas

"EL LICITANTE" será responsable de entregar toda la documentación en idioma español. Sin embargo, dada la naturaleza de los servicios solicitados, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, no obstante, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión. En los casos donde así se indique, o que **"EL LICITANTE"** juzgue necesario, y será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos de la matriz de evaluación donde así aplique, y deberá presentar la traducción simple al español conforme a lo señalado en la convocatoria.

8. Visitas a las instalaciones institucionales

No aplica

9. Visitas a las instalaciones de los licitantes

No aplica

10. Las penas convencionales y deducciones

Penas Convencionales

Las **Penas Convencionales Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** ***se aplicarán de conformidad a lo previsto en el numeral 5.5.8 establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.***

El responsable de verificar y calcular el cumplimiento de las obligaciones en materia de penas convencionales, entre otros, será el servidor público designado como el ***Administrador del Contrato***.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago el **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** sí no se ha determinado, calculado y notificado al proveedor las penas convencionales pactadas en el contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

Respecto, a las [1]***penas convencionales***, el proveedor deberá observar las siguientes disposiciones:

Se deberá entender por ***pena convencional*** lo siguiente: Penalización por atraso en el inicio de la prestación del servicio requerido, por causas imputables a los proveedores;

1. La penalización se calculará a partir del día naturales siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio de acuerdo con las fechas establecidas en el numeral 18 de los Términos y Condiciones, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

Cálculo para la aplicación de Penas Convencionales:

ANEXOS
DIRECCIÓN DE CONTRATOS

1 Penas Convencionales, Aplicables con fundamento en lo previsto en los artículos 75 de la LAASSP publicada el 16 de abril de 2025, 95 y 96 del RLAASSP publicado el 14 de febrero de 2024.

El porcentaje de la pena convencional será del 1%, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido. Esta se calculará de conformidad con la fórmula que se detalla a continuación:

$$pca = (1.0\%\ d)(nda)(vspa)$$

% d= Porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización o contrato correspondiente, **por cada día de atraso** en el inicio de la prestación del servicio.

pca = Pena convencional aplicable.

nda = Número de días de atraso.

vspa = Valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

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

Concepto u obligación	Especificación
Requerimiento de Servicio	Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo: Mantenimientos (Servicios hasta 400 horas). • Menores a 50 horas, 1 día • Entre 51 a 100 horas, 2 días • Mayores a 100 horas, 3 días Actualización de Aplicativos (Servicios mayores a 400 horas). • Hasta 5 días Para Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas. • Hasta 15 días hábiles. Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de preanálisis.
Retraso, correcciones o adecuaciones en Entregables	Cumplir con las fechas pactadas de entrega de Artefactos durante la vida del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Propuesta de Solución y cronogramas autorizados. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y se seguirán contabilizando las penas correspondientes. Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase a que correspondan los entregables.

Concepto u obligación	Especificación
Presentación del personal asignado de acuerdo con el perfil solicitado para el primer día	Al siguiente día hábil de la notificación de la adjudicación, mediante la presentación física en las instalaciones del **INSTITUTO** del personal designado como Gerente de Servicio y demás personal solicitado: • Científico de Datos • Desarrollador de Calidad de Datos • Desarrollador Ingeniero de Datos • Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA. • Analista de Datos / BA • Arquitecto de Datos • Especialista de Gobierno de Datos Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil, o aquel que siendo presentado el primer día por el licitante, no cumpla con el perfil adecuado.
Asignación de recursos, con el perfil adecuado a una solicitud de servicio del Administrador del Contrato del INSTITUTO	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado o que siendo presentado no cumpla con el perfil adecuado.
Reemplazo de un recurso.	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de reemplazo de un recurso por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado.
Para cada proyecto, presentación del cronograma de trabajo para la fase de Preanálisis.	Máximo 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de inicio.
Presentación del cronograma de trabajo del resto de la solución (Construcción) para cada proyecto.	Máximo 15 días naturales a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase que corresponda.
Entrega de la estimación para cada proyecto.	Se debe entregar de conformidad al cronograma de trabajo. Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase que corresponda.
Cumplimiento en los tiempos establecidos en los	Se medirá a través de la recepción de los entregables pactados en las fechas pactadas. En función a lo descrito en el ciclo de vida de desarrollo del **INSTITUTO.**

ANEXO 15 DEL CONTRATO

Concepto u obligación	Especificación
cronogramas de trabajo por cada proyecto.	Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase que corresponda.
Presentación de la evidencia de capacitación de cada recurso asignado al proyecto.	La evidencia de capacitación de cada recurso deberá ser entregada al Administrador del Contrato del **INSTITUTO** 5 días hábiles después de que este lo haya solicitado. Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado.
Pruebas de vulnerabilidad	No poder liberar un sistema con fecha de liberación establecida en el cronograma de trabajo de la fase de transición o en su caso liberar con vulnerabilidades medias o altas Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de transición que corresponda.
Error	A cada error encontrado se le asignará una severidad. Deberá corregirlo en los tiempos, de lo contrario, se le aplicará una pena convencional, además de corregir el error sin costo para el **INSTITUTO**. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguirán contabilizándose las penas correspondientes. Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de construcción que corresponda.
Mesa de Servicios Tecnológicos	Previo a la liberación de un aplicativo o en su caso lo establecido en el apartado "Mesa de Servicios Tecnológicos", se medirá a partir de su presentación a Comité de control de cambios. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguirán contabilizándose las penas correspondientes. Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de retraso, calculado sobre la fase u orden de trabajo que corresponda.
Centros de Datos	Previo al despliegue de los sistemas nuevos o actualizados o en su caso lo establecido en el apartado "Centros de datos", se medirá a partir de su presentación a despliegue de los sistemas nuevos o actualizados en cualquiera de sus modalidades hacia producción. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguirán contabilizándose las penas correspondientes. Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de construcción que corresponda.

Deductivas

De conformidad con lo establecido en los artículos 75 y 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025, así como en los numerales 5.5.8 y 5.5.5.8 de las Políticas, Bases

y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social actualizado el 06 de octubre de 2023, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto máximo de la garantía de cumplimiento del contrato.

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto máximo del contrato.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio 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 con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos

Nivel de Servicio	Especificación
Uso de una Herramientas para Estimación de Costo y Tiempos	Para cada Requerimiento de Servicio, aplicar una técnica de estimación de costo y tiempo, generando archivo fuente, así como, documento con la evidencia del uso de la herramienta de estimación para costo y tiempos y premisas técnicas, debidamente llenado con los requisitos de calidad e información solicitados. La meta es 100% de cumplimiento en la Evidencia del Uso de una herramienta de Estimación de Costo y Tiempo, por Servicio de Negocio. Para el Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas aplica por Evento. • Del 98% al 99.99% Se aplicará una deductiva del 0.2% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • Del 96% al 97.99% Se aplicará una deductiva del 0.4% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • Del 93% al 95.99% Se aplicará una deductiva del 0.6% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.8% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.
Cumplimiento en Requisitos Funcionales	Se genera una lista con máximo 5 requisitos Funcionales a cumplir a la conclusión del Mantenimiento. A estos 5 puntos se les da un porcentaje. Al final esta lista es calificada por el responsable del Servicio de Negocio.

ANEXO DE CONTRATO
DIVISIÓN DE

Nivel de Servicio	Especificación
	La escala para cumplir es la siguiente: • 4.5 o más en una escala de 5.0 puntos. La meta es 95% de las encuestas arriba de 4.5 puntos en escala de 5, para Mantenimientos. Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas, aplica por Evento. • Del 93% al 94.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo del requisito funcional correspondiente. • Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo del requisito funcional correspondiente • < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo del requisito funcional correspondiente
Manejo de Incidentes	**Tiempo de Atención** Tiempo en que recibe la Mesa de Servicio Cliente el incidente y lo pone en Atención del Equipo de Trabajo. • Severidad 0 con un tiempo de atención menor a 15 min. • Severidad 1 con un tiempo de atención menor a 2 horas • Severidad 2 con un tiempo de atención menor a 4 horas • Severidad 3 con un tiempo de atención menor a 8 horas • Severidad 4 con un tiempo conforme al Plan de Trabajo. **Tiempo de Solución.** Tiempo en que es resuelto el incidente, hasta su cierre. • Severidad 0 con un tiempo de solución menor a 2 horas • Severidad 1 con un tiempo de solución menor a 4 horas • Severidad 2 con un tiempo de solución menor a 24 horas Severidad 3 con un tiempo de solución menor a 48 horas. • Severidad 4 con un tiempo de solución conforme al Plan de Trabajo • Del 95 % Cumplimiento por Servicio de Negocio. • Del 93% al 94.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.

Nivel de Servicio	Especificación
	• < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.
Calidad de Productos Terminados	Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad y con base a los defectos detectados, se aplicarán las deducciones. • Menor o igual a 5 defectos y/o rechazos • De 6 a 8 defectos y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la fase correspondiente. • Del 9 a 10 defectos y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo de la fase correspondiente Mayor a 10 y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la fase correspondiente
Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al **LICITANTE.** • 0% de defectos fugados • 1 ó 2 Se aplicará una deductiva del 0.2% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente. • 3 ó 4 Se aplicará una deductiva del 0.4% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente. • Igual o mayor a 5 se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación de la fase u orden de trabajo.
Calidad de Código	Determinar si la Calidad de Código desarrollado por el **LICITANTE** cumple con las Métricas y/o Reglas establecidas por el **INSTITUTO** desde las siguientes 6 perspectivas: • Diseño • Complejidad del Código • Estándares de codificación • Documentación(comentarios) • Errores y errores potenciales • Duplicaciones **Calidad de Código >= 90%** • Del 87.50% al 89.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente. • Del 85% al 87.49% Se aplicará una deductiva del 0.6% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nivel de Servicio	Especificación
	• Menor al 85% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente.
Calidad del producto de software	De conformidad con el plan integrado para la implementación del servicio desarrollado en la fase de Planeación del arranque. Por cada punto porcentual que sea inferior a lo establecido en el plan integrado para la implementación del servicio, se aplicará una deductiva del 0.1% sobre la facturación mensual correspondiente.
Asignación de recursos, con el perfil adecuado a una solicitud de servicio del Administrador del Contrato del INSTITUTO	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una deductiva del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado o que siendo presentado no cumpla con el perfil adecuado.
Reemplazo de un recurso	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de reemplazo de un recurso por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una deductiva del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado.
Retraso, correcciones o adecuaciones en Entregables	Cumplir con las fechas pactadas para los entregables durante la vida del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Propuesta de Solución y cronogramas autorizados y que deberán ser depositados en el Repositorio para tal efecto. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y se seguirán contabilizando las penas correspondientes. Se aplicará una deductiva del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase a que correspondan los entregables.

11. Garantías de cumplimiento de contrato

El proveedor, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar en la División de Contratos, ubicada en Durango 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, póliza de fianza en la misma moneda en que se cotizó el servicio, expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato respectivo, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato, a favor del IMSS, por un monto equivalente al 10% sobre el importe total del contrato, sin incluir el I.V.A., según sea el caso, en moneda nacional, de conformidad con lo establecido en los artículos 48 y 69 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato será divisible.

La garantía de cumplimiento a 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.

12. Forma de pago

El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), lo anterior de acuerdo con las entregas requeridas en el Anexo técnico del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA).

Concepto	Unidad de contraprestación	Forma de pago
Planeación, transición y estabilización del servicio	Unidad de soporte a la transición (UST)	Mensual.
Servicio de Datos y Analítica (Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA).	Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Mensual
Servicio de Continuidad Operativa Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	Mensual

13. Confidencialidad

El Instituto y el proveedor convienen en considerar como confidencial todos los datos, mensajes de audio, mensajes de grabadoras, cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes 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 sean expuestos en el sitio web por el Instituto: www.imss.gob.mx.

Por lo anterior, el proveedor deberá reconocer que queda prohibida la difusión y/o utilización total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera

DIVISIÓN DE CONTRATOS

enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general por ningún medio conocido o por desarrollar.

En este sentido, el proveedor acepta que la prohibición señalada en el párrafo anterior comprende inclusive, en forma enunciativa más no limitativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro.

Asimismo, el proveedor se responsabiliza del uso y cuidado de la información, a nombre propio y de las personas que formen parte de sus equipos de trabajo, así como del personal directivo, administrativo y operativo que las conforman.

El proveedor acepta que todas las especificaciones, productos, estudios técnicos, informes, dictámenes, desarrollos y/o programas; así como todo aquello que obtenga como resultado en la prestación del servicio, incluyendo lo especificado en el Anexo Técnico, serán confidenciales.

14. Otorgamiento de anticipo

No se otorgará anticipo.

15. Propiedad Intelectual y Derechos de autor

El proveedor deberá presentar el primer día de inicio de los servicios un escrito firmado por el representante legal del proveedor adjudicado, con el que libere al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de 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 el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione.

16. Rescisión administrativa del contrato

En términos de lo dispuesto en el artículo 77, de la LAASSP el Instituto, podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

Si el Instituto considera que el proveedor ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la cláusula que antecede, lo hará saber al proveedor, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

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

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

En el supuesto de que se rescinda el contrato, el Instituto, no aplicará las penas convencionales, ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

Iniciado un procedimiento de conciliación con el Instituto, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, el proveedor, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación del Instituto, por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, en su caso, las penas convencionales correspondientes El Instituto, podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el Instituto, elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el contrato, el Instituto, establecerá de conformidad con el proveedor, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que el proveedor, subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 74, de la LAASSP.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente al que hubiere sido adjudicado el contrato, la dependencia o entidad convocante podrá recibir los bienes o servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en ese artículo se considerará nulo.

El Instituto podrá rescindir administrativamente el contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando el proveedor incurra en cualquiera de las causales siguientes:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de diez días naturales posteriores a la firma de este.

2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.

DIVISIÓN DE

3. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio del proveedor.
4. Cuando de manera reiterativa y constante, el proveedor sea sancionado por parte del IMSS con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.
5. Si la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo con sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta al proveedor, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.

17. Terminación anticipada del contrato

En términos de lo establecido en el artículo 78, de la LAASSP, el Instituto podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Instituto, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la SFP.

En estos casos el Instituto reembolsará al proveedor, los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con la contratación del servicio motivo del presente procedimiento de contratación.

18. Responsabilidad laboral

Queda expresamente estipulado que el personal para la prestación del servicio que utilice **"EL LICITANTE"** para el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones emanadas de este instrumento, estará bajo la responsabilidad única y directa de éste y por lo tanto, en ningún momento se considerará a **"EL INSTITUTO"** como patrón sustituto o solidario, ni tampoco el posible LICITANTE como intermediario, por lo que **"EL INSTITUTO"** no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberado de cualquier responsabilidad laboral, fiscal, en materia de seguridad social, o de cualquier otra naturaleza jurídica, derivado de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, obligándose **"EL LICITANTE"** a responder de cualquier acción legal y/o reclamación que se pudiera presentar en contra de **"EL INSTITUTO"**.

Independientemente de lo anterior, **"EL LICITANTE"** deberá cumplir con las obligaciones en materia de seguridad social de sus trabajadores que van a prestar los servicios a **"EL INSTITUTO"**, lo anterior en el marco de la Ley Federal del Trabajo vigente, por lo que **"EL INSTITUTO"** en cualquier momento podrá verificar su cumplimiento.

19. Área requirente

Titular de la Coordinación de Datos y Analítica

20. Área técnica

Titular de la Coordinación de Datos y Analítica

21. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas

El Área Técnica será la encargada de evaluar la propuesta técnica de cada licitante y su capacidad técnica.

22. Administrador del contrato

Conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social se señala al Administrador del Contrato del **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** mismo que conforme a sus atribuciones será el encargado de verificar que el servicio que administra se entregue en tiempo y forma establecidos en el *Anexo Técnico*.

Administrador del contrato del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA).
Titular de la Coordinación de Datos y Analítica.

23. Aviso de privacidad

Se informa a los posibles licitantes, que la información institucional que, en su caso, sea proporcionada deberá ser utilizada únicamente para los fines establecidos en el contrato que derive del presente procedimiento.

Dicha información deberá ser tratada con estricta confidencialidad, por lo que no podrá ser divulgada, reproducida, transmitida ni utilizada con fines distintos a los autorizados por el Instituto. El proveedor será responsable de su debido resguardo y uso, comprometiéndose a protegerla conforme a los principios de confidencialidad y responsabilidad institucional.

24. Seguro de Responsabilidad Civil

En el caso de adquisición o arrendamiento de bienes o prestación de servicios que así lo ameriten a juicio del Área Requirente y/o Técnica, misma que, bajo su responsabilidad, indicará el monto o porcentaje por el cual deberá constituirse la póliza respectiva, sin que esta pueda ser inferior al 5% (cinco por ciento) del importe total del

contrato o, en su caso, del importe máximo del contrato. En estos casos, cuando el proveedor llegase a contar con una póliza de responsabilidad civil global, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice el contrato o convenio que se celebre, mismo que deberá corresponder al monto o porcentaje que se hubiera establecido, sin que sea necesario exigirle la presentación, exhibición o entrega de la póliza original.

No aplica

25. 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.

26. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Joel Zaines Reyes	Coordinador de Proyectos E1		26/06/2025

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ricardo Enciso Garduño	Titular de la División de Arquitectura		27/06/2025

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Luis Antonio Basilio Lara	Titular de la Coordinación de Datos y Analítica		30/06/2025

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN VALOR

Anexo Técnico

Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Coordinación de Datos y Analítica

Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social
(Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
1.1	26/06/2025	Ajustes debido a mejoras del documento	Joel Zaines Reyes
1.2	27/06/2025	Revisión de los Ajustes del documento	Ricardo Enciso Garduño
2.0	30/06/2025	Aprobación del documento	Luis Antonio Basilio Lara

Contenido

1. Objetivo del documento 6
2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP) 6
3. Objetivo 6
4. Alcance 7
4.1. Criterios de asignación 8
4.2. Modalidad del Contrato 9
4.3. Descripción de los Servicios 9
4.4. Modelo del Servicio 10
4.5. Asignación de los servicios 11
5. Especificaciones técnicas 11
a) Funcionales 11
5.1. Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA) 14
5.1.1. Planeación, transición y estabilización del servicio 14
5.1.2. Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA) 15
5.1.2.1. Preanálisis 16
5.1.2.2. Construcción de la solución (a base de iteraciones o sprints) 17
5.1.3. Continuidad Operativa 18
5.1.3.1. Mantenimiento Menor (Mm) 19
5.1.3.2. Soporte Aplicativo (SA) 19
5.1.4. Servicio de Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP) 20
5.1.4.1. Reemplazo de Personal 24
5.1.5. Entregables del Inicio de los Servicios 25
6. Gestión de la Operación 27
6.1.1. Mesa de Servicios Tecnológicos 28
6.1.2. Centros de Datos 29
6.1.3. Gobierno del Contrato 30
6.1.4. Administración de la Configuración 31
7. Proceso de controversias técnicas 32
8. Administración de Proyectos de TIC 32
9. Administración de Dominios Tecnológicos 33
10. Tecnologías y Herramientas 33
11. Ambientes 39
12. Estimación 40
12.1. Métodos de Estimación 40
12.2. Estimación de Proyectos 41
12.3. Validación y Certificación de Estimaciones 41
13. Catálogo de Servicios y Unidades de Contraprestación 41
14. Unidades de Contraprestación 42
14.1. Factor Tecnológico (FT) 42
14.2. Factor Horario de Atención (FHA) 42
14.3. Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA) 43
14.4. Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO) 43

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

14.5. Cálculo del costo del Servicio Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP) 45
14.6. Unidades de Soporte a la Transición (UST) 45
15. Especificaciones de Recursos y Perfiles 46
15.1. Tabla de Perfiles 46
15.2. Consideraciones que deberá cumplir el **LICITANTE ADJUDICADO**, para su personal ofertado 48
16. Propiedad Intelectual 63
17. Metodologías, modelos rectores y procesos 64
18. Cumplimiento de obligaciones contractuales 64
18.1. Condiciones técnicas de aceptación de entregables 65
18.2. Plan de Trabajo General (Cronograma de actividades) 68
18.2.1. Planeación del Arranque 70
18.2.1.1. Diagnóstico de la Situación Actual 72
18.2.1.1.1. Generación del Inventario Documental de los Aplicativos 72
18.2.1.1.2. Caracterización de los Aplicativos 72
18.2.1.1.3. Generación de Documentación 72
18.2.1.2. Planeación de Reuniones de Seguimiento 72
18.2.1.2.1. Transición Técnica 73
18.2.1.2.2. Acuerdo de Procesos 73
18.2.1.2.3. Modelo de Administración de los Servicios del Contrato 74
18.2.1.2.4. Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas 74
18.2.1.2.5. Mesa de Control 75
18.2.1.2.6. Acuerdos de Niveles de Operación 75
18.2.1.2.7. Conformación del Gobierno del Contrato 75
18.2.1.2.8. Infraestructura y Comunicaciones 76
18.2.1.2.9. Servicio de Calidad 76
18.2.1.2.10. Acuerdos para la Atención de Solicitudes de Servicio Prioritarias 76
18.2.1.3. Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio 77
18.2.1.3.1. Crear Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio 77
18.2.1.3.2. El Instituto revisará el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio. 78
18.2.1.3.3. El Instituto Aprueba el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio 79
18.2.1.4. Entregables de la planeación de arranque 79
18.2.1.5. Contraprestación Fase de Planeación 79
18.2.2. Transición del Servicio. 80
18.2.2.1. Generación de Documentación Faltante 80
18.2.2.2. Implementación de la Mesa de Control 80
18.2.2.3. Implementación de SLO's 81
18.2.2.4. Implementación de OLA's 81
18.2.2.5. Transferencia de Aplicativos 81
18.2.2.6. Implementación de Infraestructura y Comunicaciones 81
18.2.2.7. Documentar el Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas 82
18.2.2.8. Entregables de la fase de Transición del Servicio 82
18.2.2.9. Contraprestación Fase de transición 82
18.2.3. Estabilización del Servicio 83
18.2.3.1. Estabilización de la Mesa de Control 83
18.2.3.2. Estabilización de Procesos Compartidos 83
18.2.3.3. Estabilización de SLA's 83
18.2.3.4. Estabilización de OLA's 83
18.2.3.5. Cierre de Transferencia de Aplicativos 84
18.2.3.6. Entregables de la Fase de Estabilización del Servicio 84

18.2.3.7. Contraprestación Fase de Estabilización 85
18.2.4. Operación del Servicio 85
18.2.4.1. Mesa de Control 85
18.2.4.2. Transición al Siguiente Contrato. 85
18.2.4.3. Cierre de Servicio 86
18.2.4.3.1. Transferencia de Aplicaciones Institucionales 86
18.2.4.3.2. Cierre de Solicitudes de Servicio 87
18.2.5. Cierre de Contrato 87
18.2.5.1. Consideraciones para finalizar el contrato 87
19. Perfil del Proveedor 87
19.1. Capacidad de los Recursos Humanos del LICITANTE 88
19.2. Capacidad de Equipamiento 91
19.3. Capacidad y Experiencia del personal a inicio del servicio a presentar 93
20. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse 94
21. Relación de Niveles de Servicio y Subservicio 99
22. Requerimientos de arquitectura tecnológica 100
23. Glosario de términos 100
24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 103

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. Objetivo del documento

Documento que contiene la referencia de las características y especificaciones que el Área Requirente estime conveniente que debe cumplir el proveedor, para la prestación del servicio con la calidad y oportunidad requeridos.

2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP)

Clave CUCOP	Partida Específica	Unidad de Medida	Descripción
33300006	33301	Servicio	*Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas (Páginas de Internet, elaboración de programas)*

3. Objetivo

El **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**, tiene como objetivo consolidar la **Estrategia de Datos del IMSS**, garantizando la **continuidad operativa**, el **mantenimiento evolutivo** y el **desarrollo de nuevas soluciones analíticas avanzadas** que fortalezcan la capacidad institucional para la **gestión basada en datos.**

Este servicio busca mantener el **ecosistema de datos integrado y gobernado**, aprovechando las tecnologías de **analítica avanzada**, para impulsar la **automatización de procesos**, la **generación de modelos de datos avanzados** y la **optimización de la toma de decisiones** en cumplimiento con los **objetivos estratégicos del IMSS** y los **lineamientos de la Estrategia Digital Nacional.**

Se privilegia el uso de **datos como activo estratégico**, promoviendo la **interoperabilidad, seguridad y calidad** de la información, así como el desarrollo de soluciones analíticas que soporten la **toma de decisiones** para mejorar la **gestión institucional** y la **atención a los derechohabientes.**

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa los rubros mediante los cuales se determinan diversos objetivos en materia de mantenimientos a aplicativos y desarrollo de software en el IMSS:

- **Fortalecer la gobernanza de datos institucional** mediante la implementación de políticas y procesos que aseguren la **integridad, trazabilidad y disponibilidad de los datos**, alineándose con los principios de **gestión ética y responsable de la información.**
- **Mantener y mejorar las plataformas analíticas del IMSS** que habilitan la **unificación y consolidación de datos** provenientes de múltiples sistemas, facilitando el acceso a información confiable y oportuna para la **gestión estratégica.**
- **Optimizar la capacidad analítica del IMSS** mediante soluciones que utilicen **modelos de datos avanzados**, fortaleciendo la **planeación operativa** y la **evaluación de riesgos.**

- **Asegurar la calidad de los datos institucionales** mediante procesos de **limpieza, enriquecimiento y validación continua**, garantizando su utilidad para los modelos analíticos y la **toma de decisiones basada en datos.**
- **Promover la interoperabilidad y el intercambio seguro de datos** a través de estándares abiertos y tecnologías que faciliten la **integración de información** entre sistemas internos y externos, apoyando la **transformación digital del IMSS.**
- **Facilitar la formación y transferencia de conocimiento** en temas de **analítica** y **gobernanza de datos,** fortaleciendo las capacidades técnicas del personal del IMSS para operar, mantener y evolucionar las soluciones analíticas. (sin costo para el Instituto)
- **Explotación de datos** interactiva e intuitiva que permita a los directivos del Instituto monitorear de forma oportuna en el **desempeño operativo** y anticipar necesidades estratégicas mediante **visualizaciones inteligentes.**
- **Integrar la analítica avanzada en los procesos institucionales** para optimizar áreas clave como **prestaciones económicas, atención médica, pensiones, incapacidades y fiscalización,** asegurando el cumplimiento de objetivos y regulaciones.
- **Administrar los requerimientos de servicio** para el desarrollo y mantenimiento de las soluciones analíticas a través de un modelo basado en la criticidad, alineado a los objetivos estratégicos del IMSS.
- **Implementar prácticas de calidad y eficiencia** en el desarrollo y mantenimiento de las soluciones de analítica y aplicaciones analíticas, incluyendo la adopción de mejores prácticas en analítica de datos y gobierno de datos.
- **Atender la demanda estacional y operativa** de las soluciones de analítica y aplicaciones analíticas, asegurando que puedan soportar picos de carga y nuevas necesidades normativas.

No se omite mencionar, que para efectos prácticos en la prestación y administración del servicio requerido en el anexo técnico, el INSTITUTO y el proveedor se deberá apegar al "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 6 de septiembre de 2021.

4. Alcance

El **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** se constituye de una **partida única** para cubrir las necesidades de EL INSTITUTO en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La **partida única** del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, se describen a continuación:

Los licitantes que deseen participar en este proceso de contratación, deben considerar que, actualmente el Ecosistema Tecnológico del IMSS está integrado por cinco centros de datos con más de 200 sistemas centrales y al menos otros 60 componentes tecnológicos transversales que interactúan entre sí, intercambiando información necesaria para el desarrollo de sus funciones los 7 días de la semanas, 24 horas al día, en beneficio de los derechohabientes, patrones, afiliados, pensionados y público en general. Adicionalmente se tiene conectividad y operación con más de tres mil inmuebles en el INSTITUTO y se interactúa con diversas dependencias y organismos de la Administración Pública Federal e instituciones privadas, tales como Servicio de Administración Tributaria, Registro Nacional de Población, INFONAVIT, CONSAR, PROCESAR, Secretaría de Salud (Salud), Bancos y Afores, entre otros. Finalmente es de destacar la integración de nuevos hospitales al IMSS para la cobertura universal establecida en la Ley del IMSS, y en el marco normativo denominado "Federalización de los Sistemas de Salud". En este contexto los licitantes deberán incluir en su oferta todo lo necesario a fin de garantizar el servicio de Datos y Analítica objeto de este anexo dentro del Ecosistema Tecnológico IMSS.

En este servicio se atenderán soluciones de Big Data y Analítica de Datos, por lo que el Licitante deberá contar con experiencia en las plataformas tecnológicas actualmente empleadas en el IMSS (e.g.: Hadoop y Tableau entre otras). Así como con capacidad técnica especializada en manejo de grandes volúmenes de datos, (las principales bases de datos estructuradas del IMSS cuentan con más de 40,000,000,000 (CUARENTA MIL MILLONES de registros), por lo cual El Licitante debe demostrar su experiencia y especialidad a través de contratos iguales o de similar naturaleza.

4.1. Criterios de asignación

Los Licitantes deberán de sujetarse al procedimiento de la convocatoria a la Licitación Pública Nacional la cual establecerá en términos del Artículo 71 fracción IX, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025 publicada el 16 de abril de 2025:

> "Las que pretendan participar en un procedimiento de contratación y previamente hayan realizado o se encuentren realizando, por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, en virtud de otro contrato, trabajos de análisis y control de calidad, preparación de especificaciones, presupuesto o la elaboración de cualquier documento vinculado con el procedimiento en que se encuentran interesadas en participar, cuando con motivo de la realización de dichos trabajos hubiera tenido acceso a información privilegiada que no se dará a conocer a los licitantes para la elaboración de sus proposiciones;"

En el supuesto de que se sospeche que existen vínculos entre Licitantes y por la tanto se esté ocultando dicho vínculo, el servidor público que tenga la presunción deberá informar dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha

en que tenga conocimiento del hecho, dando paso a la intervención del Órgano Interno de Control del IMSS a través de la cual si determina que se actualiza la presentación de información falsa o se está actuando con dolo o mala fe para presentar dos o más proposiciones vinculadas, estas serán desechadas por el área contratante.

4.2. Modalidad del Contrato

Con fundamento en el artículo 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025 publicada el 16 de abril de 2025, el contrato que deriven del procedimiento de contratación **será abierto** en presupuesto, los precios serán fijos y estos no podrán ser modificados durante la vigencia del contrato. volumetría:

Concepto	Unidad de contraprestación	Servicios mínimos	Servicios máximos	Tipo de unidad
Planeación, transición y estabilización del servicio	Unidad de Soporte a la Transición (UST)	1,719	4,298	días / Hombre
Servicio de Datos y Analítica (Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)	26,936	67,340	hora / Hombre
Servicio de Continuidad Operativa Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	904	2,262	mes/ Hombre

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica, son **referenciales** y exclusivamente para efectos de cotización, por lo que no necesariamente reflejan los requerimientos del INSTITUTO en el contrato que se derive de este procedimiento de contratación, por lo que no se deberán considerar como las cantidades fijas a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán en base a las necesidades del INSTITUTO y al presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico.

4.3. Descripción de los Servicios

El LICITANTE deberá ofertar la prestación del **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** incluyendo todos y cada uno de los conceptos y componentes que conforman dicho servicio, mismos que enseguida se relacionan:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Concepto	Componente
Planeación, Transición y Estabilidad del Servicio	Planeación, Transición y Estabilidad del Servicio
Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm)
	Soporte Aplicativo (SA)
Servicio de Datos y Analítica	Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)
Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto	Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el perfil siendo UCO o UDSA.

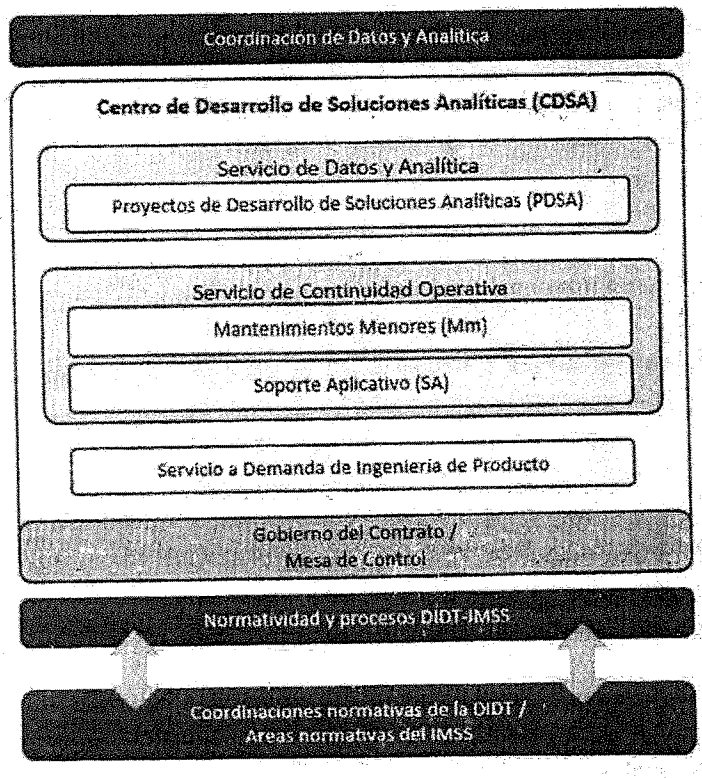
4.4. Modelo del Servicio

El modelo del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, es el modelo de procesos rector para la gestión y operación de los servicios solicitados en el presente Anexo Técnico.

Los **LICITANTES** participantes deberán ofertar como parte fundamental de sus propuestas el ejecutar los servicios cumpliendo con todos los lineamientos y prácticas establecidas en este modelo.

El Modelo del Servicio requerido por **EL INSTITUTO**, es el definido para trabajar de forma estandarizada y ordenada, para lo cual **El INSTITUTO** proporcionará al **LICITANTE ADJUDICADO** toda la información necesaria para su conocimiento y aplicación, estimando para ello el marco rector que establezca el contrato mismo.

Los componentes del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, se muestran de manera general y en modo de ejemplo en el siguiente diagrama conceptual:



4.5. Asignación de los servicios

Con la finalidad de que los LICITANTES cuenten con elementos de planeación, se proporciona la siguiente información de referencia de la demanda de servicios, misma que es expresada solamente de carácter informativo y no representa un compromiso u obligación por parte de EL INSTITUTO respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo autorizado para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales serán determinados **"Bajo Demanda"**, atendiendo a las necesidades del Instituto, para el detalle de los servicios.

5. Especificaciones técnicas

a) Funcionales

El **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"** tiene como alcance proporcionar las **capacidades**

DIVISIÓN DE ANEXOS CONTRATOS

técnicas, operativas y metodológicas necesarias para fortalecer la **Estrategia de Datos y Analítica Avanzada del IMSS.** Este servicio garantizará la **continuidad operativa**, el **mantenimiento evolutivo** y el **desarrollo de soluciones analíticas** que habiliten la **gestión de información basada en datos integrados, confiables y oportunos**, alineados con los **objetivos estratégicos del IMSS** y el **marco normativo vigente.**

El alcance del servicio contempla:

Construcción y mantenimiento de Soluciones Analíticas:

- Implementar **prácticas de calidad y eficiencia** en el desarrollo de **soluciones analíticas avanzadas** y aplicaciones de datos, asegurando la optimización en el uso de componentes tecnológicos.
- Incorporar **procesos de ingeniería de datos** para garantizar la automatización y calidad en los flujos de trabajo.
- Asegurar la **integración de datos e interoperabilidad** entre plataformas analíticas institucionales, habilitando la **unificación y consolidación de información** crítica para la toma de decisiones.
- Proveer soluciones con la capacidad de soportar **altas cargas operativas,** respondiendo a las demandas estacionales y cambios normativos del IMSS.

Gestión de datos y plataformas analíticas:

- Optimizar el uso de la **infraestructura tecnológica** en los **Centros de Datos Institucionales**, garantizando el cumplimiento de las **arquitecturas y lineamientos definidos por el IMSS.**
- Fortalecer los mecanismos de **gobernanza de datos**, asegurando la **trazabilidad, integridad y calidad** de la información analítica institucional.
- Promover el uso de **arquitecturas escalables** y **estándares abiertos** para facilitar la evolución de las soluciones analíticas y asegurar su compatibilidad con proveedores futuros.
- Proveer herramientas para la **visualización avanzada**, tableros dinámicos y reportes automatizados, soportando la **toma de decisiones estratégicas y operativas.**

Administración del Servicio:

- Implementar un modelo de **gestión eficiente de proyectos** basado en **indicadores de desempeño (KPIs)** y métricas claras, alineadas con los objetivos del IMSS.
- Asegurar la **continuidad operativa** del servicio mediante un esquema flexible de recursos que responda a **picos de demanda y nuevos requerimientos normativos u operativos.**
- Administrar el Servicio para Continuidad Operativa a través de un modelo de costos que genere eficiencia presupuestal aplicada al número de requerimientos de servicio atendidos.
- Proveer mecanismos para **documentación técnica y operativa** de las soluciones analíticas y las plataformas asociadas a ellas para facilitar futuras actualizaciones y/o mantenimientos.

Soporte Técnico y Capacitación Especializada:

- Disponer de **personal técnico y administrativo especializado** en **datos y analítica avanzada,** con presencia en sitio o remota según lo requiera el IMSS.
- Garantizar la transferencia del **conocimiento** al personal institucional, mediante programas de **capacitación y entrenamiento en analítica avanzada,** herramientas de análisis y prácticas de gobierno de datos. **(sin costo para el Instituto).**
- Ofrecer **servicios de soporte técnico** que incluyan el monitoreo proactivo, la **resolución de incidentes** y la implementación de mejoras tecnológicas, cumpliendo con los **Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)** establecidos.

Instalaciones y Seguridad de la Información:

- Los servicios se proporcionarán en las instalaciones del **IMSS** o, en su caso, en las instalaciones del **LICITANTE ADJUDICADO**, conforme a lo acordado durante la **planeación del arranque del contrato.**
- **LICITANTE ADJUDICADO** será responsable de habilitar los **enlaces de telecomunicaciones, puntos de acceso Wi-Fi y seguridad perimetral,** asegurando la conectividad segura entre ambas instalaciones, sin costo adicional y dentro de los primeros **15 días hábiles de vigencia del servicio y del contrato, el Licitante adjudicado podrá conectarse al centro de Datos del Instituto.**
- Cumplir con las **políticas de seguridad informática** y protección de datos establecidas por el IMSS, así como con la **Ley General de Protección de Datos Personales.**

Documentación y Entregables

- Generar la **documentación técnica y operativa** para cada solución implementada, incluyendo manuales de usuario, configuración y mantenimiento, reduciendo el riesgo de errores y facilitando futuras adecuaciones.
- Proveer informes documentales, mensuales, al Gobierno del Contrato, sobre el **desempeño del servicio,** avances en proyectos y resultados obtenidos, conforme a los indicadores y métricas establecidos.
- Asegurar la **actualización continua de los entregables,** adaptándolos a las necesidades operativas y estratégicas del IMSS.

Para los servicios que requieran la presencia del personal del **LICITANTE ADJUDICADO** en las instalaciones de **EL INSTITUTO,** dicho **LICITANTE ADJUDICADO** deberá contar con el **equipamiento y las herramientas necesarias** para operar desde las instalaciones del IMSS. En estos casos, el **LICITANTE ADJUDICADO** cumplirá con lo establecido en el capítulo **Instalaciones y Seguridad de la Información del Presente Anexo.**

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá apegarse a los **procesos y documentación** establecidos por **EL INSTITUTO** en el ámbito del alcance de la prestación de los servicios objeto de este anexo, de conformidad con lo acordado en conjunto con el **IMSS** durante las **reuniones de planeación de arranque del contrato** y sus **subsecuentes actualizaciones**, cuidando en todo momento el cumplimiento de las **políticas y lineamientos de seguridad informática** establecidos para tal efecto.

5.1. Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA)

El **LICITANTE** deberá presentar en su propuesta una **descripción detallada y documentada** del **Servicio de Datos y Analítica**, el cual deberá abarcar **proyectos integrales** que incluyan la **creación, operación, mantenimiento y actualización** de soluciones basadas en **Analítica**. Estas soluciones deberán estar diseñadas para procesar y analizar **grandes volúmenes de datos estructurados y no estructurados**, así como para desarrollar **modelos analíticos**, alineados a las necesidades del **INSTITUTO**.

Adicionalmente, el servicio deberá contemplar el desarrollo de **consultas, reportes y tableros dinámicos de autoconsumo**, garantizando que la información sea **estandarizada, homologada** y cumpla con los **estándares de calidad institucional**. Estas herramientas analíticas deberán apoyar la **gestión operativa y estratégica del IMSS**, facilitando la **toma de decisiones basadas en datos**.

El **LICITANTE** deberá detallar en su oferta el servicio que incluye los siguientes conceptos y componentes:

- Planeación, transición y estabilización del servicio
- Datos y Analítica
  - Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)
- Continuidad Operativa
  - Soporte Aplicativo (SA)
  - Mantenimiento Menor (Mm)
- Demanda de Ingeniería de Producto

5.1.1. Planeación, transición y estabilización del servicio

El **LICITANTE** deberá proporcionar, como parte de su propuesta técnica, **todas y cada una de las especificaciones y requerimientos técnicos** establecidos en el apartado **Plan de Trabajo General (Cronograma de Actividades)**, específicamente en lo que se refiere a las **fases 1, 2 y 3**, así como las especificaciones adicionales señaladas en este mismo apartado.

Los **LICITANTES** deberán considerar que, al inicio del servicio y del contrato, deberán llevar a cabo las **actividades asociadas a la Planeación, Transición y Estabilización del servicio**, establecidas en este anexo técnico, en un **plazo máximo de 30 días hábiles, a partir del día hábil siguiente al dictado de fallo**.

El **LICITANTE** deberá incluir en su propuesta una **descripción detallada y documentada** de las **acciones necesarias para implementar la Analítica de Datos**, cumpliendo con **todas y cada una de las especificaciones y requerimientos técnicos** establecidos en el presente **Anexo Técnico**, el cual incluye lo siguiente:

5.1.2. Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)

Para la ejecución del **PDSA** el **LICITANTE** deberá ofertar el cumplimiento de las siguientes actividades, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO**:

1. Iniciar el servicio/proyecto con una solicitud debidamente autorizada por el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato y/o a quien así designe.**
2. Realizar análisis funcional para identificar las necesidades de información, fuentes de datos y reglas de negocio para su conformación.
3. Realizar el business discovery para confirmar y validar la estructura de ingesta e integración de datos.
4. Ejecutar el análisis de datos, donde se confirman las fuentes origen y destino de los datos.
5. Implementar procesos de limpieza y calidad de los datos utilizando las tecnologías del **INSTITUTO.**
6. Realizar tareas para la implementación y administración del gobierno de datos.
7. Definir y ejecutar el diseño de la matriz de pruebas y sus casos de prueba.
8. Realizar el diseño de la solución analítica.
9. Asegurar en el diseño de la solución propuesta el cumplimiento de los lineamientos y estándares establecidos por el **INSTITUTO** para la experiencia de usuario (UX) e interfaz de usuario (UI).
10. Construir y desarrollar los prototipos de tableros, consultas o vistas requeridos.
11. Ejecutar la construcción y desarrollo de la solución analítica.
12. Ejecutar pruebas de control de calidad y de aceptación de usuario.
13. Realizar la promoción a producción, lo cual incluye la ambientación, migración y automatización de los componentes desarrollados.
14. Elaborar el contenido técnico (manuales de usuario) para las capacitaciones funcionales del usuario final de las aplicaciones que sean desarrolladas para el **INSTITUTO.**
15. Proporcionar asistencia en la transferencia de conocimiento (manuales de operación) al personal responsable del soporte en ambientes pre-productivos y productivos de **INSTITUTO** durante las pruebas y en la liberación a producción, esto hacia las áreas operativas en los Centros de Datos institucionales. (sin costo para el Instituto).
16. Dar cumplimiento a lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del Presente anexo técnico.

ARCHIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá detallar, describir y documentar todo lo necesario para llevar a cabo las actividades de los proyectos de soluciones analíticas, incluyendo los componentes y herramientas transversales, así como los activos tecnológicos involucrados en los ambientes operativos y demás soluciones analíticas del **INSTITUTO.**

Las tecnologías y herramientas del INSTITUTO para soportar los servicios se describen de manera enunciativa más no limitativa en la sección "Tecnologías y Herramientas" del presente anexo técnico.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá realizar la ejecución de sus actividades bajo el total apego a los procesos que le sean proporcionados por el Administrador del Contrato al inicio de la vigencia del servicio y del contrato, así como de los que se autoricen de manera periódica.

Las fases de los proyectos de desarrollo de soluciones analíticas, considerando un modelo ágil, son las siguientes:

a) Preanálisis
b) Construcción, a base de iteraciones (sprints)

Considerando un modelo ágil y las mejores prácticas para proyectos de desarrollo de soluciones analíticas, la estructura de trabajo, así como el cronograma deberán estar orientados a entregables con base a iteraciones y la conformación de la cantidad de células de trabajo, las cuales deberán estar conformadas por el personal especializado para tener capacidades de gestión, técnicas, funcionales y de gobierno de datos y así tener una claridad del número de iteraciones, cantidad y estructura de células para cubrir el alcance del proyecto/requerimiento.

5.1.2.1. Preanálisis

En esta etapa se entregará una solicitud de servicio y el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato, y el **LICITANTE ADJUDICADO** realizará una propuesta de servicio en un tiempo máximo de 15 días hábiles, a partir de la entrega de la solicitud, **SIN COSTO** para el **INSTITUTO**, en el que deberán realizarse las actividades para el Preanálisis de conformidad con un esquema ágil basado en iteraciones (sprints) que considere las necesidades y urgencia del usuario, alineación a los objetivos institucionales y al dimensionamiento previo del tamaño del proyecto. Reflejado en conformación de la(s) célula(s) de trabajo y numero de iteraciones.

Las actividades, enunciadas mas no limitativas, dentro del periodo máximo establecido para la etapa de preanálisis serán las siguientes:

1. Identificación de necesidades del usuario
2. Análisis del proceso de negocio que será cubierto por medio de la solución analítica propuesta.
3. Identificación de las necesidades, restricciones, supuestos y dependencias, y lo que se encuentra fuera del alcance de la solución que se desarrollará.
4. Numero de iteraciones en periodos de 2 o 3 semanas requeridos para cubrir el alcance del proyecto.
5. Identificación de los perfiles involucrados en el proyecto, así como conformación de recursos en la(s) célula(s) para cubrir el alcance en el número de iteraciones establecidas.

Al finalizar el Preanálisis de cada proyecto, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá proporcionar los entregables al Administrador de Contrato, conforme a los procesos establecidos.

5.1.2.2. Construcción de la solución (a base de iteraciones o sprints)

En esta etapa el **INSTITUTO** considerará la propuesta aceptada basada en la solicitud de servicio al **LICITANTE ADJUDICADO** resultado del Preanálisis referido en el capítulo anterior de este documento.

Se deberá actualizar el cronograma de trabajo máximo a los 15 (quince) días hábiles a partir de la formalización de la etapa de construcción (Solicitud de servicio) y de la medición final del tamaño funcional.

A solicitud del Administrador del Contrato, el cronograma de trabajo antes mencionado podrá ser solicitado en un tiempo menor a los 15 días hábiles, a partir de la formalización de la etapa de construcción, dependiendo del tamaño funcional del proyecto.

Con el objetivo de asegurar que los servicios se realicen estrictamente con apego de los estándares definidos, el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato podrá designar a su personal a realizar actividades de calidad de soluciones analíticas, sobre el código/componente generado durante la ejecución de estos servicios a través de la ejecución de inspecciones y pruebas. En el caso en el que no cumpla con las especificaciones requeridas, el **INSTITUTO** solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá corregir los defectos sin costo adicional y se aplicarán las deductivas correspondientes de conformidad con la sección **"Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".**

Actividades generales, enunciativas mas no limitativas, a desarrollar dentro de la etapa de construcción en cada una de las iteraciones:

1. Entendimiento de requerimientos de negocio
2. Obtención y análisis de datos
3. Generación de componentes para el/los productos(s) de datos de la solución
4. Especificación de casos de prueba.
5. Realización de pruebas unitarias, integrales.
6. Validación con usuario (Pruebas UAT)
7. Despliegue de la iteración
8. Iteraciones entre pasos en caso de requerirse
9. Apego y control al marco establecido de Gobierno de datos

Al finalizar la fase de Construcción de cada proyecto, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá proporcionar los entregables al administrador del contrato, o a quien este designe, a partir de la formalización de la etapa de, que corresponden a esta etapa, de acuerdo con los procesos establecidos.

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Al realizar la liberación a producción el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá, en coordinación con el **INSTITUTO**, cubrir el cumplimiento de las siguientes actividades:

1. Elaborar y entregar la documentación para la instalación de los componentes, cumpliendo en su totalidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del presente Anexo Técnico, documentando el control de versiones de los aplicativos.
2. Entregar la última versión liberada del código/componente almacenándola en repositorio que deberá habilitar e implementar para tal efecto, documentando y acreditando que se trata del último aceptado y entregado para su liberación, incluyendo librerías, objetos y todo lo necesarios para su operación.
3. Se proporcionar al Administrador del contrato, o a quien este designe, el componente/paquetes, para que éste lo actualice en el ambiente de producción.
4. Capacitación al usuario en la solución, una vez que se cuente con el visto bueno del instituto.
5. Puesta en marcha con el usuario.
6. Entrega del expediente del proyecto de forma física como digital al Administrador del contrato.

En caso de que, durante el período posterior a la liberación de la solución analítica a Producción, se requieran ajustes derivados, motivados por su puesta en producción o por defectos en los productos entregados, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá ejecutar las adecuaciones necesarias, sin costo adicional para EL INSTITUTO, en las instalaciones de EL **INSTITUTO**.

Los ajustes por defectos deberán realizarse sin costo adicional para EL **INSTITUTO**, atendiendo a los niveles de servicio indicados en el apartado **"Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse"**.

Los ajustes por cambio de alcance serán contabilizados por EL **INSTITUTO** para cada proyecto que se realice, siempre y cuando el cambio de alcance sea previamente autorizado por el usuario final y el Administrador del Contrato de EL **INSTITUTO**. En caso de no tener alguna de las autorizaciones antes mencionadas y que se haya implantado el cambio, las horas invertidas serán absorbidas por el **LICITANTE ADJUDICADO**, obligándose además a realizar, si fuera el caso, los cambios adicionales para revertir el cambio, que solicite el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato y/o a quien este designe**, que aseguren la operación del sistema de acuerdo con los procesos compartidos y serán sin costo adicional para el **INSTITUTO**.

5.1.3. Continuidad Operativa

El LICITANTE ADJUDICADO deberá detallar, describir y documentar todo lo necesario para llevar a cabo la Continuidad Operativa de los aplicativos analíticos, la cual consiste en asegurar la disponibilidad de los componentes y herramientas transversales legadas, así como activos tecnológicos involucrados en los ambientes operativos en las soluciones analíticas del **INSTITUTO**, a través de la atención de la Continuidad Operativa.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá crear una línea base de la demanda y comenzar a generar la historia de peticiones de atención. Con esta historia se podrán hacer ajustes a la línea base cumpliendo en todo momento con los Niveles de Servicio solicitados en el presente anexo.

Las tecnologías y herramientas para soportar se describen de manera enunciativa más no limitativa en la sección "Tecnologías y Herramientas" del presente anexo técnico.

5.1.3.1. Mantenimiento Menor (Mm)

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá detallar, describir y documentar como parte de su proposición todo lo necesario para llevar a cabo el **Mm** correspondiente al CDSA, consistente en el mantenimiento correctivo y preventivo con un esfuerzo de hasta de 400 hrs./hombre. Es importante hacer notar que este límite podrá ser ajustado durante la vigencia del servicio y del contrato de acuerdo con las necesidades del **INSTITUTO.**

Se deberá entender por cada tipo de mantenimiento lo siguiente:

- Mantenimiento preventivo. Consiste en la revisión bimestral, de las soluciones analíticas para detectar posibles errores que deriven en problemas futuros.
- Mantenimiento correctivo. Corrige los defectos encontrados en las soluciones analíticas que originan un comportamiento distinto al deseado. Estas fallas pueden ser de procesamiento, rendimiento, reglas de negocios, datos o estabilidad, entre otras.

Para este servicio y durante la vigencia del contrato, el **LICITANTE ADJUDICADO,** deberá cumplir con los siguientes aspectos, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO:**

- Contar con la capacidad instalada en términos de perfiles, recursos tecnológicos, competencias técnicas y administrativas para la atención de los servicios de continuidad operativa.
- Elaborar, registrar y actualizar el estado de todas las actividades del cronograma de trabajo.
- Diseñar, documentar, construir y probar los cambios realizados a la aplicación.
- Realizar las pruebas de aceptación de usuario conforme a las necesidades del **INSTITUTO.**
- Apoyar en la liberación de los cambios del aplicativo a los ambientes pre-productivos y productivos del **INSTITUTO.**

5.1.3.2. Soporte Aplicativo (SA)

El LICITANTE ADJUDICADO deberá, detallar, describir y documentar todo lo necesario para llevar a cabo el **Soporte Aplicativo (SA)** correspondiente a CDSA, consistente en el mantenimiento correctivo y preventivo que requiera un esfuerzo mayor a 400 horas/hombre, límite que podrá ser ajustado durante la vigencia del servicio y del contrato de acuerdo con las necesidades del **INSTITUTO.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá dar cumplimiento de los siguientes aspectos, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO**:

1. Contar con la capacidad instalada en términos de perfiles, recursos tecnológicos, competencias técnicas y administrativas para la atención de los servicios de continuidad operativa.
2. Gestionar el ciclo de vida de los incidentes y problemas que le sean asignados por parte del **INSTITUTO**, en el entendido que el alcance del servicio se trata de un soporte de nivel 2 y que el **LICITANTE ADJUDICADO** realizará todas las actividades técnicas, operativas y de gestión para que los incidentes y problemas sean resueltos, en beneficio del **INSTITUTO.**
3. Llevar a cabo las modificaciones que sean requeridas a las aplicaciones para dar solución a un incidente o problema, haciéndose cargo de todas las actividades que como Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas sean de su competencia para que las modificaciones lleguen al ambiente de producción.
4. Generar reportes de desempeño del servicio de acuerdo con las solicitudes del **INSTITUTO.**
5. El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá generar una base de conocimiento de los errores repetitivos que se presenten en los ambientes productivos del **INSTITUTO,** a los cuales les da soporte como parte de la Continuidad Operativa, y deberá entregar un reporte cuatrimestral, al Administrador del Contrato, junto con un plan de trabajo al **INSTITUTO**, a partir de la base de datos de los errores repetitivos, con el análisis y la identificación de la causa raíz, que permitan definir las soluciones que se necesitan implementar para evitar la presencia de este tipo de errores. El **LICITANTE** entiende que estas actividades y productos son parte integral del Costo Fijo Mensual (CFM) de continuidad operativa que se determine con el **INSTITUTO** y no deberá generar incrementos o costos adicionales.
6. Cuando el análisis de causa raíz determine que el origen del problema es el código o la configuración desarrollada por el **LICITANTE ADJUDICADO**, este deberá hacer la reparación del componente(s) y documentación relacionada al proyecto sin costo para el Instituto.

El **LICITANTE** deberá ofertar llevar a cabo las acciones correspondientes a los servicios, los cuales podrán ser solicitado por parte del Administrador del Contrato quien por su ámbito de competencia justifique que para lograr el objetivo del servicio requerido es necesario que el **LICITANTE ADJUDICADO** cuente con diversos componentes tecnológicos, por lo cual el **INSTITUTO** deberá solicitarle al **LICITANTE ADJUDICADO** que este considere todos los componentes que permitan prestar el servicio de manera integral.

5.1.4. Servicio de Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)

El **LICITANTE** deberá ofertar en su propuesta llevar a cabo las acciones correspondientes para dotar de recursos técnicos y especializados al INSTITUTO cuando este lo requiera, mediante la asignación de perfiles bajo demanda; lo anterior aplicará a solicitud de EL INSTITUTO a través del administrador del contrato, para cubrir sus necesidades en

materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas bajo la dirección de EL INSTITUTO.

Dicho servicio tiene como finalidad extender las capacidades operativas de **EL INSTITUTO** para realizar actividades, proyectos o iniciativas, que tienen un alto nivel de prioridad y requieren atención inmediata de la Coordinación de Datos y Analítica para la atención oportuna de necesidades de **EL INSTITUTO** y cuya naturaleza de atención se dificulta bajo el enfoque de servicios.

Mediante la Demanda de Ingeniería de Producto **EL LICITANTE"** deberá ofertar la entrega al INSTITUTO de los perfiles necesarios para cubrir las necesidades en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa que requieren la flexibilidad necesaria para hacerle frente a situaciones urgentes y/o de alta prioridad, que tienen una alta variabilidad en las necesidades y requerimientos, cuya atención a través de solicitudes con enfoque de servicios no permiten un manejo adecuado y eficaz, con la oportunidad que requiere la operación de **EL INSTITUTO.**

La "Demanda de Ingeniería de Producto" deberá ser pagada tomando como base de cálculo la Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el proveedor; pudiendo ser:

- Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)
- Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)

EL LICITANTE ADJUDICADO, deberá llevar a cabo las acciones correspondientes para dotar de recursos técnicos especializados al INSTITUTO cuando este lo requiera, mediante la asignación de perfiles para la Demanda de Ingeniería de Producto; lo anterior aplicará a solicitud de **EL INSTITUTO**, a través del **Administrador del Contrato,** cuando este determine ejecutar algún proyecto, iniciativa o actividad especifica bajo la dirección de **EL INSTITUTO.**

Cabe mencionar, que esta asignación de perfiles podrá requerirse por el **INSTITUTO, a través del Administrador del contrato,** en cualquier momento al **LICITANTE ADJUDICADO,** durante la vigencia del servicio y del contrato.

A fin de acreditar la experiencia profesional y técnica de los recursos requeridos, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
- Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:
    - Experiencia comprobable (consultar el apartado de Especificaciones de Recursos y Perfiles)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
- Puesto o perfil desempeñado.
- Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
- Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
- Con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).
- Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Para comprobar la competencia o habilidad en el trabajo de los recursos requeridos, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar los siguientes documentos:

1. Preferentemente, Título o cédula profesional por cada recurso con grado mínimo de licenciatura o ingeniería enunciada en los perfiles requeridos
2. Certificación vigente de acuerdo con la lista enunciada en el capítulo denominado (Especificaciones de Recursos y Perfiles), del presente documento.
3. Experiencia laboral.

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
- Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:
- Experiencia comprobable (ver tabla de perfiles).
- Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
- Puesto o perfil desempeñado.
- Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
- Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente, con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).

Lo anterior, firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Al ser un servicio bajo demanda y que pudiera asociarse a expertos técnicos que residan fuera del país, no se requiere acreditar que los recursos formen parte de la estructura o plantilla de EL LICITANTE ADJUDICADO, no obstante, se deberá atender la regulación en la materia en el caso de residencia en el país, lo relativo a subcontratación y demás normatividad aplicable.

A fin de robustecer la independencia técnica, en ningún momento el LICITANTE podrá ofertar recursos que formen parte de la plantilla de algún proveedor de Datos y Analítica del INSTITUTO, por lo que su propuesta no se considerará en ningún momento para la atención de los niveles de servicio correspondientes.

A fin de acreditar el dominio de las herramientas de los recursos requeridos, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar, durante la vigencia del servicio:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
- Copias de certificaciones y constancias de cursos requeridos
- Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:

    - Experiencia comprobable (consultar el apartado de Especificaciones de Recursos y Perfiles)
    - Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
    - Puesto o perfil desempeñado.
    - Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
    - Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
    - Con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).

Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Consideraciones:

1. Las horas que se requieran de cada perfil, serán indicadas en la **Solicitud de Servicio**
2. Todo el personal, independientemente del perfil, deberá portar en todo momento en las instalaciones del IMSS, un distintivo, el cual tiene la finalidad de que el mismo sea identificable como parte del equipo de trabajo del **LICITANTE ADJUDICADO.** Este será definido por el IMSS durante las reuniones de planeación del arranque
3. Todo el personal, independientemente del perfil, deberá ser asignado de acuerdo con los tiempos establecidos en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse", a partir de la petición expresa por parte del Administrador del Contrato del IMSS, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional o Deductiva correspondiente
4. Únicamente podrán ser asignados recursos que cumplan con el perfil, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional o Deductiva correspondiente de conformidad con lo establecido en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
5. El **LICITANTE ADJUDICADO,** deberá entregar al Administrador del Contrato del IMSS una Carta de confidencialidad firmada por cada uno de los perfiles, a partir de la asignación de este.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

6. En caso de que el **LICITANTE ADJUDICADO** requiera que una persona pueda fungir con más de un perfil dentro del proyecto, ésta deberá cumplir con la experiencia requerida para dichos perfiles ya que de lo contrario no será aceptada. En caso de que una persona cumpla con los requisitos solicitados (experiencia y competencia o habilidad en el trabajo) y que su desempeño no sea satisfactorio, el INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato, podrá solicitar su des-asignación, cambio o baja del proyecto atendiendo a lo establecido dentro del apartado "Reemplazo de Personal".
7. La titularidad de derechos sobre la totalidad de los componentes del servicio será a favor del IMSS, sin excepción alguna, para lo cual **EL LICITANTE ADJUDICADO** coadyuvará en preparar el expediente con la documentación e información necesaria para que el IMSS lleve a cabo los trámites de registro de derecho de autor a favor del IMSS ante el INDAUTOR e IMPI.
8. Durante el desarrollo y mantenimiento de las soluciones analíticas durante la vigencia del servicio y del contrato se deberá privilegiar la adopción de plataformas de operación y codificación libres, es decir, que no generen costos posteriores por el uso de licencias de software para mantener su operación a lo largo del tiempo.
9. **EL LICITANTE ADJUDICADO** deberá proporcionar a su personal las herramientas de trabajo tales como equipo de cómputo personal y las licencias de software que se requieran para el desempeño de sus labores, conforme al descriptivo de perfiles y al alcance de la solicitud de servicio, considerando de manera enunciativa más no limitativa, conforme a los requerimientos del Gobierno de Contrato:

    - Cuenta de dominio y correo electrónico
    - Licencia de Microsoft Teams
    - Las necesarias para el perfil o servicios correspondiente

5.1.4.1. Reemplazo de Personal

En caso de que se requiera sustituir algún recurso del equipo de trabajo de **EL LICITANTE ADJUDICADO**, ya sea por solicitud del Administrador del Contrato correspondiente o por **EL LICITANTE ADJUDICADO**, éste deberá ser reemplazado en un lapso no mayor al establecido en el apartado niveles de servicio acordados que deberán cumplirse, o se aplicarán las Penas Convencionales y/o Deductivas, establecidas en los Términos y Condiciones del servicio, este remplazo será por personal que cumpla con los perfiles solicitados con la experiencia necesaria, a fin de que no se pierda la continuidad en el trabajo desempeñado. Será responsabilidad de EL **LICITANTE ADJUDICADO** involucrar al nuevo integrante, así como de ponerlo al tanto del estatus de las actividades, tiempo que no será contabilizado dentro de las horas de la asignación.

El Administrador del Contrato del IMSS, será el único autorizado por parte de este, para solicitar de manera formal el reemplazo de personal al Gerente del Servicio.

Serán causas de solicitud de reemplazo de un recurso del equipo de trabajo del **LICITANTE ADJUDICADO**, las siguientes causas que se describen de manera enunciativa mas no limitativa:

1) El recurso no cumple con la experiencia solicitada.
2) El recurso incumple con las actividades a las cuales se encuentra asignado.
3) El recurso se ausenta de sus actividades asignadas sin previo consentimiento por parte del Administrador de Contrato del IMSS.
4) El recurso hace uso indebido de los recursos asignados por el IMSS para el desempeño de sus actividades.
5) El recurso no acata las indicaciones del personal de seguridad y protección civil del IMSS.
6) El recurso presenta problemas de comportamiento y mala conducta.
7) El recurso pretende justificar cierto número de horas laboradas, sin que las mismas sean corroborables de acuerdo con el reporte o informe generado por la herramienta suite de control y monitoreo de actividad de los equipos personales de cómputo

Los retrasos injustificados en las actividades por reasignación de perfiles deberán quedar bajo responsabilidad del **LICITANTE ADJUDICADO** y no se modificará el Cronograma de Trabajo o la fecha compromiso en la que participe el perfil reemplazado, conforme a lo especificado en la Solicitud de Servicio, lo cual le generará al **LICITANTE ADJUDICADO** penalizaciones y deductivas al respecto.

Todos los perfiles asignados, independientemente de las actividades que desempeñen, estarán obligados a dar cumplimiento a los siguientes puntos:

1) Cumplir todas las fechas y alcances asignados y acordados con cada perfil, implicando un compromiso de cumplimento por parte de este.
2) Si un perfil no puede cumplir con la carga normal de trabajo asignada y acordada, es de su exclusiva responsabilidad trabajar horas extras, fines de semana o días festivos para asegurar la terminación a tiempo de su trabajo sin costo adicional para el IMSS.
3) Está prohibido el uso de los recursos e infraestructura del IMSS para asuntos personales.
4) El uso de equipo de sonido es permitido únicamente con audífonos.
5) Está prohibido, hacer ruido excesivo o cualquier otra tarea que pueda distraer a otras personas en el área de trabajo.

5.1.5. Entregables del Inicio de los Servicios

El **INSTITUTO a través del Administrador de Contrato,** definirá durante la planeación del arranque, los entregables que deberá generar el **LICITANTE ADJUDICADO** resultado de la prestación de los servicios especificados en el presente anexo técnico, lo cual estará establecido en los procesos establecidos. El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar a entera satisfacción de EL **INSTITUTO** los entregables acordados para la atención de la solicitud de servicio correspondiente.

Deberán incluir el diseño detallado o conceptual de la solución, que comprenda por lo menos:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

a) Requerimientos del negocio;
b) Mecanismos o esquemas de seguridad de la información;
c) Políticas de privacidad y protección de datos personales, de conformidad con la legislación aplicable;
d) Alcance de las interacciones;
e) Perfiles de usuario;
f) Matriz de trazabilidad;
g) Protocolos de pruebas y;
h) Mecanismos de autenticación (cuando resulte aplicable).
i) Documentación para la instalación de los componentes, cumplimiento en su totalidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del presente Anexo Técnico, documentando el control de versiones de los aplicativos

Las fechas correspondientes a cada uno de los entregables del proyecto deberán ser detallados por **el LICITANTE ADJUDICADO,** en el cronograma de trabajo que elabore para cada proyecto, con el fin de que EL INSTITUTO y el **LICITANTE ADJUDICADO,** puedan coordinar dicha entrega, la revisión y validación de estos dentro de los tiempos señalados. El cronograma de trabajo que se elabore deberá considerar como máximo un periodo de 7 (siete) días hábiles para la revisión, validación y aceptación final de los documentos entregables ahí definidos, que serán generados por el LICITANTE ADJUDICADO.

El **INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato**, se reserva el derecho de realizar revisiones durante cada fase para validar la calidad y cumplimiento de estándares de los entregables, que serán de acuerdo con procesos compartidos, estándares y políticas de EL **INSTITUTO**.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá brindar todos los servicios y entregables durante la vigencia del servicio y del contrato y de acuerdo con la fecha establecida en el cronograma de trabajo para cada uno de ellos, fechas que deberán estar dentro de la vigencia del servicio y del contrato correspondiente, salvo en el caso de las garantías y/o penas convencionales.

El **LICITANTE ADJUDICADO** cumplirá con lo siguiente:

1. El **INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato,** definirá al **LICITANTE ADJUDICADO**, para el Desarrollo de Soluciones Analíticas y su liberación a Producción, por proyecto, las expectativas de calidad o criterios de aceptación requeridos para cada uno de los entregables, así como las expectativas de calidad Interna/Externa y de uso de software respecto del estándar ISO/IEC 25010: SQuaRE, o su equivalente en las Normas Oficiales Mexicanas, dando cumplimento a la normatividad vigente. El **INSTITUTO** se reserva el derecho de realizar actividades de calidad de soluciones tecnológicas a través del personal de la DIDT o de un Tercero que designe el Administrador de Contrato, a los entregables generados durante la ejecución de cada uno de los proyectos mediante la ejecución de inspecciones aleatorias y comparaciones con los estándares o listas de verificación del producto

2. En caso de que la calidad de los entregables no sea la requerida, el **INSTITUTO** a través del Administrador de Contrato, solicitará corregir lo necesario que asegure el cumplimiento de los estándares establecidos y el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá corregir los defectos, sin costo para el **INSTITUTO,** aplicándose las deductivas correspondientes establecidas en la sección "20. Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse"
3. Todos los entregables que se generen por cualquier servicio objeto del presente Anexo Técnico, serán propiedad de EL **INSTITUTO**, desde el formato hasta el contenido sin excepción alguna.
4. La documentación y el código fuente generado durante el desarrollo de los proyectos, así como el control de versiones de estos, se realizará mediante el método que el **INSTITUTO** comunique al LICITANTE ADJUDICADO al inicio de la vigencia del servicio y del contrato.
5. El tiempo que el **LICITANTE ADJUDICADO** requiera para correcciones y adecuaciones sobre los entregables, será contabilizado y aplicarán los correspondientes niveles de servicio, penas convencionales y deducciones.
6. Se establecerán los formatos por parte del administrador del contrato, al prestar los servicios, a los que se ajustará el **LICITANTE ADJUDICADO** y no podrán ser modificados, a menos que el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato o de quien este designe, o así lo requiera.
7. Los entregables deberán ser firmados de manera autógrafa, por parte del personal del **INSTITUTO** y del **LICITANTE ADJUDICADO**, acorde a los procesos y procedimientos internos de la DIDT, una vez que hayan sido aceptados a entera satisfacción **a través del Administrador de Contrato.**

Un entregable se considerará como concluido cuando cumple con los siguientes criterios:

1. El **LICITANTE ADJUDICADO** ha finalizado el entregable.
2. El entregable cumple con todos los estándares aplicables del **INSTITUTO.**
3. La información ha sido validada como correcta y completa por el **INSTITUTO.**
4. El **INSTITUTO,** a través del Administrador de Contrato ha otorgado el visto bueno a través de la validación de los funcionarios, definidos, de acuerdo con sus procesos internos, al entregable y lo ha aceptado a entera satisfacción.
5. En caso de ser un documento que requiere la aceptación del usuario final, dicha aceptación se acreditara mediante la firma autógrafa en el entregable del área usuaria final.,
6. La última versión se deberá encontrar en los repositorios de información de EL **INSTITUTO,** de conformidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos, del presente Anexo Técnico.
7. Las piezas de software deberán cumplir con los requisitos de calidad Interna/Externa y de uso de software definidas respecto del estándar ISO/IEC 25010: SQuaRE.

6. Gestión de la Operación

La administración de todos los componentes de servicio que constituyen el Servicio del Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA) en el Instituto Mexicano del Seguro Social se llevará a cabo de acuerdo con las reglas de

operación definidas en los niveles de servicio de este anexo técnico, así como en aquellos que se acuerden entre el LICITANTE ADJUDICADO y el Gobierno del Contrato durante la vigencia de este. Igualmente, las definiciones de la normatividad aplicable y los procesos compartidos establecidos en la DIDT, los cuales rigen en el INSTITUTO, y que se darán a conocer a EL LICITANTE ADJUDICADO al inicio de la vigencia del servicio y del contrato.

Cabe mencionar que el responsable único de solicitar, verificar y aprobar los entregables que se generen por parte del LICITANTE ADJUDICADO será el Administrador del Contrato, lo anterior de conformidad con lo previsto en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Cabe mencionar que no se dará por recibida ninguna estimación de un proyecto sin que antes el Administrador del Contrato la haya aprobado, por lo que el proveedor deberá, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, atender las observaciones que el INSTITUTO a través del Administrador del Contrato, por lo que deberá quedar por entendido que será el Administrador del Contrato el único responsable de la aprobación de estimaciones que sean utilizadas para la prestación de los servicios.

6.1.1. Mesa de Servicios Tecnológicos

El INSTITUTO cuenta con una Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), que es el punto de contacto de los usuarios de EL INSTITUTO; a través de la MST se gestiona la solución de incidencias, requerimientos, problemas y/o solicitudes de cambio que pueden afectar la continuidad operativa de servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos de EL INSTITUTO; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

Se establece la MST como el punto de entrada para la prestación del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)** y contempla:

- Requerimientos de servicio
- Permite reportar fallas en las soluciones, plataforma y/o aplicaciones analíticas a cargo de la Coordinación de Datos y Analítica.
- Solicitar la modificación de una solución, plataforma o aplicación analítica vigente.
- Solicitar una nueva solución, plataforma o aplicación analítica.

Permite:

- Administración de Incidentes

- Administración de Solicitudes
- Administración de Configuración
- Administración de Problemas
- Administración de Cambios

En la Planeación de arranque, **EL INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO** acordarán la mecánica de trabajo a seguir, para el registro, atención, categorización, escalamiento, seguimiento, solución y cierre de los requerimientos e incidencias reportados por la Coordinación de Datos y Analítica (CDA), las áreas usuarias y las solicitudes de servicio sobre los componentes y/o servicios definidos en el catálogo de requerimientos de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

6.1.2. Centros de Datos

EL LICITANTE ADJUDICADO, deberá ofertar el despliegue, operación y gestión de la operación de los aplicativos/soluciones de analítica materia de este anexo, en los Centros de Datos institucionales, de acuerdo con lo siguiente:

Para la continuidad de los aplicativos que soportan los servicios de negocio de **EL INSTITUTO**: Médico, administrativo, de recaudación, pensiones y atención al derechohabiente, **EL INSTITUTO** cuenta actualmente con infraestructura tecnológica en 5 centros de datos, KIO Networks, Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica (IPICyT), y los Centros Nacionales de Tecnología Informática (CENATI), y podrá ser solicitado en cualquier otro centro de datos que **EL INSTITUTO** determine.

El **LICITANTE ADJUDICADO** previo al despliegue de las soluciones analíticas, nuevas o actualizadas, objeto de este anexo, con la supervisión del Administrador del Contrato o de quien este designe, en los Centros de Datos institucionales, deberá cumplir en su totalidad con lo siguiente:

El LICITANTE ADJUDICADO deberá habilitar un Repositorio Electrónico en el Centro de Datos que el IMSS le determine, a efecto de que integre en este repositorio, contando con el visto bueno previo del área que designe la CDA: todo el código fuente, componentes, librerías, parámetros de configuración, scripts y todo lo necesario para documentar el versionamiento de los aplicativos analíticos, tableros, bases de datos, middleware, balanceadores, servidores web, servidores de aplicación, servidores de integración, sistemas operativos, contenedores, servidores virtuales y todo tipo de configuración necesaria para regenerarlos en los diferentes ambientes.

Así mismo deberá detallar y documentar todos los procesos necesarios para la operación de las soluciones y aplicaciones analíticas, y su continuidad operativa, donde se detalle la actividad de los principales componentes y en su caso errores de diseño o fallas por infraestructura o interfaces con terceros, logs y restauraciones, así como los procesos de administración de cada uno de los componentes que conforman la solución/aplicación analítica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En caso de que el LICITANTE ADJUDICADO no coloque en el Repositorio electrónico la información y documentación antes descrita, no se le permitirá desplegar los sistemas y soluciones analíticas nuevas o actualizadas, haciéndose acreedor a las penalizaciones o deductivas correspondientes; en caso de proyectos emergentes (cuando se trate de requerimientos de alta prioridad por el INSTITUTO), el LICITANTE ADJUDICADO documentará hasta donde le sea posible esta información, no obstante deberá presentar la documentación completa en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de liberación del aplicativo correspondiente; en caso de no entregar la información y documentación completa en el plazo establecido, el **LICITANTE ADJUDICADO** se hará acreedor a las penas y deductivas correspondientes. Finalmente, en caso de aplicativos sujetos a continuidad operativa, el LICITANTE ADJUDICADO contará con un periodo no mayor a 180 días hábiles para proporcionar la información y documentación requerida, en caso de no entregar la información y documentación completa en el plazo establecido, el LICITANTE ADJUDICADO se hará acreedor a las penas y deductivas correspondientes.

El aprovisionamiento de infraestructura tecnológica de ambientes Desarrollo, Calidad (QA), pruebas de aceptación de usuario (UAT), y productivo será proporcionado por el **INSTITUTO** a través de la **Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional,** para lo cual, el LICITANTE ADJUDICADO, deberá detallar las especificaciones técnicas del aprovisionamiento que será solicitado a dicha Coordinación.

El LICITANTE deberá ofertar el acompañamiento necesario para interactuar en sus ambientes productivos y no productivos, de conformidad con lo acordado en conjunto con el IMSS, a través del Gobierno del Contrato o del Administrador de Contrato, en la planeación de arranque del contrato y sus subsecuentes actualizaciones, cuidando en todo momento las políticas y lineamiento de seguridad informática establecidas para tal efecto.

6.1.3. Gobierno del Contrato

El Gobierno del Contrato, establece la forma de trabajar, los lineamientos operacionales para **EL LICITANTE ADJUDICADO** y la forma de medir su desempeño. El Gobierno del Contrato facilitará la comunicación entre **EL LICITANTE ADJUDICADO** y **EL INSTITUTO** para la ejecución del servicio.

El Gobierno del Contrato estará constituido por el personal que designe el Administrador de Contrato de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológicos (DIDT) quienes por su nivel jerárquico en el Instituto Mexicano del Seguro Social, darán seguimiento y verificarán el cumplimiento cabal de los derechos y obligaciones establecidos en el contrato, que en cumplimiento sus funciones establecidas en el Manual de Organización de la DIDT, deban de llevar a cabo el seguimiento, control, administración y validación del servicio, Así mismo, el Administrador del Contrato podrá auxiliarse para la administración del contrato de los Servidores Públicos que este determine.

Como área requirente de alcance preponderante del servicio la Coordinación de Datos y Analítica (CDA) tendrá derecho de veto respecto a la autorización de temas dentro del Gobierno de Contrato.

El Gobierno del Contrato convocará bajo demanda a **EL LICITANTE ADJUDICADO** para que reporte, cada semana, el avance en las solicitudes de servicios que les hayan sido requeridas con antelación, así mismo, quedará establecido como un foro abierto para la comunicación y resolución de problemas que por alguna razón se hayan presentado durante la ejecución del servicio; como resultado de estas reuniones el **LICITANTE ADJUDICADO** entregará a los participantes una minuta de cada reunión debidamente formalizada y firmada por los participantes, aclarándose que estos servicio no deberán tener costo adicional para el **INSTITUTO**.

El Administrador de Contrato será responsable de autorizar las facturas y documentación probatoria de los servicios correspondientes, a efecto de que la División de Trámite de Erogaciones, efectúe el trámite correspondiente para realizar el pago de las facturas que soporten la prestación de los servicios efectivamente devengados en tiempo y forma y a entera satisfacción del IMSS.

El Gobierno del Contrato, a través del Administrador de Contrato, establecerá al arranque del servicio, a partir del día hábil siguiente a la emisión del fallo, la forma de trabajar en relación con el contrato, y entregará toda la información necesaria para la correcta supervisión de los servicios en los siguientes temas:

- Gestión de requerimientos de servicios
- Medición de los servicios
- Administración de la configuración

Cuando los casos que se presente ante el Gobierno de Contrato, por su alcance o relevancia no puedan ser resueltos dentro del Gobierno de Contrato, se podrán escalar al Grupo de Trabajo Estratégico y/o Operativo de la DIDT, formado por las distintas Coordinaciones Normativas integrantes para su resolución y/o toma de conocimiento.

6.1.4. Administración de la Configuración

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá apegarse a las prácticas de la administración de la configuración que se definan en los procesos compartidos.

El **LICITANTE ADJUDICADO** para cada uno de los proyectos deberá realizar la administración de la configuración de cada uno de los proyectos aprobados por el **INSTITUTO**, realizando al menos las siguientes actividades:

1. Identificación de los elementos de configuración.
2. Establecimiento de líneas base.
3. Seguimiento y control de cambios a elementos bajo configuración.
4. Reportes de configuración.

EL LICITANTE ADJUDICADO, deberá cumplir con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centro de Datos del presente Anexo Técnico en caso de que así aplique.

ANEXO 6
DIVISIÓN DE CONTRATOS

7. Proceso de controversias técnicas.

El **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO** deberán conducirse de buena fe para resolver las dudas técnicas derivadas de la prestación de los servicios, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo con relación a esas dudas técnicas, el **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO** aceptarán sujetarse al procedimiento que se establezca para tal efecto por el Gobierno del Contrato. Tal proceso, deberá ser acordado durante la planeación al inicio de la vigencia del servicio y del contrato del presente Anexo.

En caso de una controversia en la interpretación de temas técnicos y administrativos, el Gobierno del Contrato podrá aclarar al **LICITANTE ADJUDICADO** las dudas que presenten, considerando para tal efecto que se valdrá de los mecanismos que la normatividad aplique para el supuesto que atienda.

Durante el periodo en el que cualquier diferencia técnica esté siendo sometida al procedimiento anteriormente referido, se podrá extender el plazo establecido para la prestación del servicio sujeto a aclaración, sin que esta extensión modifique la vigencia del Contrato.

En tanto no se resuelva la diferencia técnica, el **INSTITUTO a través del Administrador del Contrato** no deberá aplicar penas convencionales al **LICITANTE ADJUDICADO**, así mismo, el IMSS no estará obligado a realizar pagos relacionados a los servicios en proceso de aclaración.

8. Administración de Proyectos de TIC

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá realizar las actividades de administración de proyectos aplicables conforme a los procesos y estándares determinados por la Coordinación de Datos y Analítica o a quien designe.

Como parte de las actividades del proceso de planeación del proyecto, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá realizar la estimación de sus proyectos de acuerdo con la sección "Métodos de Estimación", de este anexo técnico.

Para realizar el seguimiento del proyecto el **LICITANTE ADJUDICADO** de conformidad con los procesos del IMSS deberá entregar un informe semanal al Administrador del Contrato o a quien este designe, para dar seguimiento al cronograma de trabajo de cada uno de los proyectos del "**Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**" , con base a la técnica de valor ganado (EVM, Earned Value Management), y mensualmente un informe de seguimiento al alcance y tiempo utilizando la técnica alcance ganado (ESM, Earned Scope Management) y calendario ganado (ES, Earned Schedule), dichas técnicas son enunciativas más no limitativas.

En caso de que se requiera un cambio motivado estrictamente por solicitud de cambio, y sólo cuando se haya realizado la recepción de la solicitud de cambio firmada por el **INSTITUTO**, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá aplicar el siguiente procedimiento de control de solicitudes de cambio en los proyectos del "**Servicio de Desarrollo y**

Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)":

1. Análisis y validación de información de la solicitud de cambio.
2. Realizar el análisis de impacto, técnico, funcional y administrativo.
3. Identificación de requerimientos funcionales y entregables afectados por el cambio.
4. Estimación del esfuerzo a invertir para solventar la solicitud de cambio.
5. Procedimiento de aceptación de solicitud de cambio.
6. Registro de solicitud de cambio con el estatus que resulte del procedimiento de aceptación.
7. Ajuste del cronograma de trabajo del proyecto.
8. Asignación de responsabilidades para atención de solicitud de cambio.
9. Ejecución del cambio solicitado según lo especificado en el cronograma de trabajo.
10. Notificación de conclusión de solicitud de cambio.

Para desarrollar estas actividades adecuadamente se contará con el apoyo del Administrador del Contrato o de quien este designe para tal efecto.

El LICITANTE ADJUDICADO será responsable de elaborar la estimación del proyecto de solución analítica con un recurso experto en la utilización del mecanismo de estimación seleccionado, para lo cual deberá adjuntar la evidencia documental que lo acredite.

Cómo apoyo al Administrador del Contrato, el LICITANTE ADJUDICADO deberá garantizar la validación de la estimación presentada, mediante un dictamen realizado por un perito independiente con registro vigente en materia de Ingeniería en Sistemas en el Poder Judicial de la Federación proporcionado por el LICITANTE ADJUDICADO sin costo para el INSTITUTO.

9. Administración de Dominios Tecnológicos

El **LICITANTE ADJUDICADO,** deberá ejecutar todas sus actividades bajo los estándares definidos por el **INSTITUTO,** para el dominio tecnológico de Internet/Intranet y el dominio tecnológico referente a los aplicativos. La arquitectura de aplicaciones que establece cómo deben ser diseñadas y estructuradas, cómo deben cooperar y comunicarse, así como dónde deben residir.

Para tal efecto, el LICITANTE ADJUDICADO, deberá cumplir con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

10. Tecnologías y Herramientas

ANEXOS
DIRECCIÓN DE CONTRATOS

A continuación, se define una lista de tecnologías a utilizar para el desarrollo de las Soluciones Tecnológicas dentro del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, la cual se basa en el catálogo de aplicaciones y el Marco Tecnológico de Referencia (MTR) vigentes, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá contar con el personal con dominio en dichas tecnologías o en nuevas plataformas tecnológicas que ofrezca el mercado y que el **INSTITUTO** determine adoptar, de acuerdo a sus necesidades. Lo anterior, con la finalidad de apoyar los distintos conceptos relacionados con el desarrollo de aplicaciones y soluciones analíticas, de dar cumplimiento a la matriz de metodologías, así como a las normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC que se integran en la normatividad aplicable vigente.

Las tecnologías y herramientas que a continuación se enlistan deberán ser consideradas de forma enunciativa más no limitativa.

Plataforma	Tecnologías y herramientas
ESB	Oracle Enterprise Service Bus
	IBM Websphere ESB
	Apache ServiceMix
	Apache Synapse
	JBoss ESB
	NetKernel
	Petals ESB
	Spring Integration
	Open ESB
	WSO2 ESB
	Mule ESB
	Ultra ESB
	Redhat Fuse ESB
Application Server	Glassfish
	Oracle Weblogic Server
	IBM Websphere
	Apache Tomcat
	JBOSS
	IIS
UDDI	Oracle Registry
	Apache jUDDI
	RUDDI
	Open UDDI
	Microsoft TFS
	MVN
Base de datos	Oracle DataBase Enterprise Edition
	PostgreSQL
	MySQL

Plataforma	Tecnologías y herramientas
	IBM DB2
	Cassandra DB
	Maria DB
	Informix
	Mongo DB
	Apache Hive
	Apache HBase
	Orient DB
	Berkeley DB
	Microsoft SQL Server
	Open DJ
	Microsoft AD
BPM	Oracle Business Process Management
	Activiti
	IBM Business Process Management Advanced / Lombardi
	BonitaSoft
	Intalio
	Camunda
	Talend
	JBoss jBPM
	WSO2 Business Process Server
BRMS	IBM iLOG (Operational Decision Manager)
	JBOSS Drools
Identity Management	Oracle Identity Management
	IBM Identity and Access Management
	WSO2 Identity Server
	Apache Syncope
	Evolveum Midpoint
	OpenAM
	OpenIDM
ECM	Microsoft Sharepoint Server
	Alfresco, Solr
	EMC Documentum
	Oracle Webcenter Content
	Oracle WebCenter Portal
	Nuxeo
	BMC Server
HTTP Server	Apache HTTP
	Oracle Web Tier
	IBM HTTP Server (incluido en WAS)

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Plataforma	Tecnologías y herramientas
BAM	Websphere Business Monitor
	WSO2 Business Activity Monitor
	Open BAM
Event Messaging	IBM Websphere ESB
	IBM MQ
	Apache ActiveMQ
	Apache ServiceMix
	Apache Synapse
	JBoss ESB
	NetKernel
	Petals ESB
	Spring Integration
	Open ESB
	WSO2 ESB
	Mule ESB
	Ultra ESB
	Redhat Fuse ESB
	SyslogNG
	Control M
Service Governance	Oracle Enterprise Repository
Portal	Liferay
	Drupal
Modelado arquitectura Empresarial	bizzDesign Architect
Modelado UML	Enterprise Architect
	IBM Rational Software Modeler
	Microsoft Visual Studio
	OmniGraffle
Analítica – Seguridad	Ranger
	Knox
	Kerberos
Gobierno de Datos	Atlas
Analítica - Herramientas	Apache Sqoop
	Apache Spark
	R
	Apache Kafka
	HDFS
Analítica - Administración	Apache Ambari
	CDP – Cloudera Manager
Optimizacion de Infraestructura	Linux
	Windows Server

Plataforma	Tecnologías y herramientas
	Weblogic
	Apache
	Oracle
	MySQL Server
	NGNX
	Oracle Http Server
	Golden Gate
	Data Guard

Plataformas Tecnológicas que soportan el portafolio aplicativo:

Plataforma	Tecnología Específica
Java Enterprise Edition	Java Standard Edition 6, 7 y 8
	Java Server Pages, Servlets, Java Server Tag Libraries
	Marcos de desarrollo Spring, Hibernate e iBatis
	Marcos de Tipo modelo de vista controlador – Java Server Faces, Struts, Grails, JQUERY, EJBS
.NET	Microsoft C#, C++, Proc
	Microsoft .NET Framework
	Microsoft Windows Forms .NET
	Microsoft ASP, .NET, ADO.NET
	Microsoft ASP.NET
Base de Datos Relacional	ORACLE RDMS 10g o superior, UDB 8 o superior, Microsoft SQL Server 2000 o superior
Analítica	ORACLE Hyperium (HPCM, ODI, OBIEE, HPS, Essbase, Interactive Reporting, Warehouse Builder)
	IBM RedBrick
	IBM Cognos
	Informatica ETL
	DataStage ETL
	SAP Business Objects
	Tableau Server
	SAS
Middleware	ORACLE WebLogic Application Server 8 o superior
	ORACLE WebLogic Integration 8 o superior
	ORACLE WebLogic WorkShop 8 o superior
	ORACLE Service Bus 10g o superior
	ORACLE Data Service 10g o superior
	ORACLE Service Registry 10g o superior
	ORACLE Enterprise Repository 10g o superior

ANEXOS
DEL CONTRATOS

Plataforma	Tecnología Específica
	ORACLE BPM 10g o superior
	ORACLE WebLogic Portal 10g o superior
	ORACLE User Interaction 10g o superior
	IBM Websphere Application Server 6 o superior
	IBM MQ Series 5 o superior
Ambiente de Escritorio	Delphi
	Microsoft Visual Basic 6, Visual Basic 4
	Microsoft Office 2003 Professional o superior
	Team Foundation Studio
	Microsoft Share Point
	Eclipce
	Microsoft SQLDeveloper
	Toad
	NetBeans
UNIX	Solaris 8 o superior
	ORACLE Enterprise Linux
	RedHat Enterprise Linux para IBM
Seguridad Informática	Antivirus McAfee
	Administración de Certificados Digitales PKI
	ORACLE/SUN Identity Manager
	ORACLE/SUN Open SSO
	Microsoft Forefront
	Open AM
	MICROFOCUS NETIQ
Mainframe	OS/390
	COBOL
	IBM CICS
	IBM DB2 OS/390
ETM	ORACLE ETM
CRM	ORACLE Siebel Public Sector
	ORACLE Siebel Analytics
Gestión de Contenido	EMC2 Documentum
	Microsoft SharePoint
Software Libre	Open Office, Perl, PHP, Python, MySQL, Postgres, Apache, Glassfish, Ruby, herramientas IA entre otros

El **INSTITUTO** podrá actualizar las especificaciones de infraestructura, de software y hardware que mantienen al **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, con el objetivo de proteger a la Institución de la obsolescencia y mantener la actualización tecnológica para los servicios contratados. Por lo tanto, los **LICITANTES** conocen y aceptan que el **INSTITUTO** está en continua evolución tecnológica, y que en caso de agregar otras

tecnologías el Administrador del Contrato deberá notificar con 10 días hábiles de anticipación, a través de oficio para que el personal del **LICITANTE ADJUDICADO**, tome las medidas necesarias y se realicen las adecuaciones pertinentes, garantizando la continuidad en la operación del servicio, actualizando la documentación correspondiente (Manuales, diagramas, etc.). Bajo demanda del **INSTITUTO**, se proveerán servicios para la mejora continua y el acceso a las nuevas características de los servicios que proporcionan al **INSTITUTO** a través de la actualización tecnológica de la plataforma informática utilizada para prestar sus servicios, lo que le permita al **INSTITUTO** utilizar los servicios del **LICITANTE ADJUDICADO** en permanente apego al numeral "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse" de este anexo Técnico. Una vez presentada la propuesta de actualización tecnológica, el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato,** evaluará, la conveniencia o beneficio para los ambientes del **INSTITUTO** de la utilización de dichas actualizaciones o mejoras y determinará la conveniencia, el momento oportuno y el responsable para realizar la actualización.

La definición de arquitectura de cada solución tecnológica deberá ser aprobada por la Coordinación de Datos y Analítica, considerando las políticas institucionales de arquitectura, atendiendo a sus capacidades y planeación de infraestructura tecnológica en Centros de Datos Institucionales.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá desarrollar sus soluciones tomando como base la optimización del uso y capacidades de la infraestructura en los Centros de Datos institucionales conforme al Marco Tecnológico de Referencia, así como lo establecido por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, cumpliendo con lo requerido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

11. Ambientes

El **INSTITUTO** cuenta con servidores multiplataforma los cuales residen en los entornos de procesamiento (Centros de Datos Institucionales) a los cuales el **LICITANTE ADJUDICADO** del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, podrá acceder desde las instalaciones del **INSTITUTO** en oficinas centrales ubicadas en Avenida Paseo de la Reforma No 476, piso 6, Colonia Juárez, C.P., 06600, Cuauhtémoc. Ciudad de México, a través de los enlaces de comunicación existentes para la administración y mantenimiento de las aplicaciones, previa autorización de la Coordinación de Datos y Analítica.

El **LICITANTE ADJUDICADO** será responsable de habilitar la conectividad hacia los servidores del **INSTITUTO** (herramientas, equipos de desarrollo, estaciones de trabajo, entre otros), sin costos adicionales para el **INSTITUTO**, bajo las condiciones de seguridad que dicte la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad Informática (CTSI).

Para el uso de estas plataformas y ambientes, se deberá cumplir con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

12. Estimación

12.1. Métodos de Estimación

Los LICITANTES deberán ofertar el cumplimiento de las políticas, reglas, procedimientos, métodos y/o técnicas de estimación, a los cuales deben apegarse en todo momento, que serán establecidas y autorizadas por el Gobierno del Contrato.

Los LICITANTES deberán ofertar el uso de las Técnicas de Estimación para determinar el alcance, esfuerzo y costo en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas.

Atendiendo lo anterior, los LICITANTES deberán ofertar el uso de las técnicas de estimación que a continuación se enlistan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el **INSTITUTO** puede adoptar métodos de estimación o cambiar los establecidos, de acuerdo con sus necesidades:

- **Puntos función:** Para requerimientos de servicio que crean o afectan funcionalidad en los aplicativos.
- **Complejidad de Componentes:** Para requerimientos con desarrollo de software que no aportan una funcionalidad directa al usuario final.
- **Juicio de Expertos:** Para otros requerimientos que no impliquen desarrollo de software o para otros servicios de apoyo.
- **Puntos de Historia de Usuario:** Para los casos en donde se apliquen metodologías ágiles; un punto de historia de usuario equivale a 8 horas de esfuerzo.

Cabe destacar que cualquier cambio de herramienta, así como, cualquier elemento (ejemplo: factores, índice de productividad, entre otros.) asociados a dichas herramientas, que el **LICITANTE ADJUDICADO** pretenda utilizar para realizar las estimaciones de los distintos servicios, serán verificados y aprobados previamente por el Gobierno del Contrato.

Para las estimaciones el **LICITANTE ADJUDICADO** tienen la responsabilidad de designar por escrito al Gobierno del Contrato los perfiles profesionales que estarán atendiendo el requerimiento de servicio, incluyendo el detalle del perfil profesional de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico.

El **LICITANTE ADJUDICADO** deben brindar todas las facilidades y accesos a bases de la información a fin de que el Gobierno de Contrato a través del Administrador de Contrato **o de quien el** designe, pueda, revisar la manera en cómo se calculan las unidades, factores e índices de productividad, donde se incluya al menos los siguientes conceptos: los beneficios obtenidos por el reúso de código, compartición y utilización de plataformas transversales institucionales, homologación de datos con otros sistemas, efectos de curva de aprendizaje del personal del

LICITANTE ADJUDICADO y su posible efecto en la productividad, mejoras en los tiempos de respuesta, disminución de errores fugados a producción y mejoras obtenidas en los criterios de calidad interna y externa del código.

El **LICITANTE ADJUDICADO** podrá recomendar el uso de metodologías alternas a las indicadas, con base en las tendencias del mercado y conforme surjan métodos alternativos que permitan medir el índice de productividad y eficiencia en el desarrollo y soporte a entornos aplicativos. La recomendación que sea hecha por el **LICITANTE ADJUDICADO** será evaluada por el Gobierno de Contrato y en su caso se emitirán comentarios para su modificación y posible autorización.

12.2. Estimación de Proyectos

Caracterización de Aplicativos Respecto al Tamaño Funcional.

El Licitante Adjudicado, con la validación del Administrador del contrato o de quién este designe, deberá documentar en su propuesta de solución en la fase de preanálisis, el esfuerzo estimado para la realización del proyecto justificando de manera lógica una relación entre este y el tamaño funcional de los aplicativos/soluciones y/o los recursos y tiempos planeados.

12.3. Validación y Certificación de Estimaciones

Cómo apoyo al Administrador del Contrato, el LICITANTE ADJUDICADO deberá garantizar la validación de la estimación presentada, mediante un dictamen realizado por un perito independiente con registro vigente en materia de Ingeniería en Sistemas en el Poder Judicial de la Federación proporcionado por el LICITANTE ADJUDICADO sin costo para el INSTITUTO. El Instituto se reserva el derecho de solicitar cambio de perito cuando considere que no está actuando de manera independiente o por incumplimientos en el servicio.

Con base en el dictamen presentado por el perito, el Administrador del Contrato realizará la validación de las estimaciones proporcionadas por el **LICITANTE ADJUDICADO**. Esto permitirá implementar y mantener las capacidades de medición objetiva, habilitando la eficiencia presupuestal, y verificando que estén en un rango válido de acuerdo con la información histórica del INSTITUTO.

13. Catálogo de Servicios y Unidades de Contraprestación

La siguiente tabla describe la unidad de contraprestación correspondiente a cada concepto y componente que forman parte de la Partida Única:

Concepto	Componente	Unidades
Planeación, Transición y Estabilización	Planeación, Transición y Estabilización	Unidades de Soporte a la Transición (UST)

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidades de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)
Servicio de Datos y Analítica	Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas [UDSA]
Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto	Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)	Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el perfil siendo UCO o UDSA

14. Unidades de Contraprestación

14.1. Factor Tecnológico (FT)

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberán aplicar un "Factor Tecnológico" para considerar 2 categorías en función de la tecnología a utilizar en el desarrollo, actualización o soporte de las soluciones analíticas a cargo de la Coordinación de Datos y Analítica del **INSTITUTO.**

Tecnología	Factor Tecnológico	
Tecnologías de Front End y Back End para el caso de aplicaciones analíticas, así como las tecnologías asociadas al desarrollo de aplicaciones, soluciones transaccionales y de canales digitales.	A	1.45
Tecnologías derivadas de las plataformas de Analítica (Tableau, Cloudera, entre otras), y todas las aplicables para soluciones de datos y analíticas.	B	2.75

14.2. Factor Horario de Atención (FHA)

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá aplicar un "Factor Horario de Atención" para considerar el horario de disponibilidad de los perfiles que participarán para atender los requerimientos de servicio de Continuidad Operativa o Demanda de Ingeniería de Producto.

Los factores de horario de atención son:

Clasificación	Horario		Factor Horario de Atención
8 horas al día	Lunes a viernes	9:00 a 18:00 hrs	1

Clasificación		Horario	Factor Horario de Atención
		El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	
12 horas al día	Lunes a viernes	9:00 a 21:00 hrs El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	1.25
12 horas al día	Lunes a viernes	21:00 a 9:00 hrs El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	1.35
Horarios no hábiles	Sábado, domingo y días festivos	Horarios no hábiles	1.45

14.3. Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)

La base de cálculo para la unidad de desarrollo de soluciones analíticas (UDSA) es el esfuerzo equivalente a hora-hombre. El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá considerar en su costo unitario una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del **LICITANTE ADJUDICADO** dentro del alcance de este documento deberán estar contempladas.

14.4. Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)

El conjunto de componentes bajo el concepto de Continuidad Operativa son los siguientes:

- Mantenimiento Menor (Mm)
- Soporte Aplicativo (SA)

Concepto	Componente	Unidades	Unidad de Medida
Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	Mes/Hombre

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El conjunto de componentes que están bajo el concepto de la Continuidad Operativa se paga mediante la premisa de costo fijo mensual (CFM), la cual, es el precio base para atender las aplicaciones que harán uso de las Unidades de Continuidad Operativa (UCO).

El objetivo de establecer el CFM es disminuir las tareas administrativas del Gobierno de Contrato.

Para solicitar inicialmente la Continuidad Operativa se deberá contar con una solicitud de servicio debidamente autorizada por el Administrador del Contrato para iniciar con la prestación del servicio.

Los factores para el cálculo del CFM son:

- **Factor Tecnológico (FT)**
- **Factor Horario de Atención (FHA)**

Fórmula del Costo Fijo Mensual (CFM)

El Costo Fijo Mensual, está expresado en Unidades de Continuidad Operativa, por cada uno de los factores citados con anticipación y representan el total de unidades facturables

La fórmula es:

CFM = UCO * FT * FHA

Para determinar su costo en pesos mexicanos, se debe multiplicar el CFM por el precio unitario que corresponda a la Unidad de Continuidad Operativa del **LICITANTE ADJUDICADO** que preste el servicio específico:

MXN = CFM * Monto fijo UCO mensual

El monto del CFM inicial se establece durante la fase de transición del servicio y permanece como concepto durante la vida del contrato.

El CFM estará vigente a partir del mes uno de la Fase de Operación y podrá actualizarse por medio de una solicitud de servicio, previo acuerdo entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO,** para ajustarlo al volumen de servicios necesario para atender la demanda generada por los usuarios, la estacionalidad de los sistemas y la estabilización de nuevos aplicativos/soluciones liberadas a producción.

14.5. Cálculo del costo del Servicio Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)

Para el caso del concepto **Demanda de Ingeniería de Producto** que podrá ser solicitado únicamente por el Administrador del Contrato, se utilizarán las mismas unidades de contraprestación correspondientes al componente de servicio para el cual sea requerido este concepto; es decir, cuando el IMSS requiera el servicio bajo la modalidad de Demanda de Ingeniería de Producto para Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA) la unidad de contraprestación será la utilizada para este componente, esto es, Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA). Lo mismo cuando se requiera la modalidad de Demanda de Ingeniería de Producto para Continuidad operativa se utilizará la Unidad de Continuidad Operativa (UCO).

Cálculo del costo

"Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad", se obtiene de la siguiente manera:

- Determinar el tipo de perfil
- Establecer la Unidad de Contraprestación (**UDSA** o **UCO**).
- Establecer el Factor de Horario (**FHA**)
- Establecer el Factor Tecnológico (**FT**) conforme a lo establecido en el capítulo **"Tabla de perfiles"**

Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad = Horas requeridas * Número de Recursos Requeridos del Perfil * Factor Tecnológico (FT) * Factor Horario de Atención (FHA)

Posteriormente se calculará el Costo por Tipo de Unidad de la siguiente manera:

Costo por Tipo de Unidad = Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad * Costo de la Unidad de Contraprestación

Estas operaciones deberán realizarse tantas veces como perfiles diferentes requiera **EL INSTITUTO** y posteriormente se deberán sumar todos los subtotales.

- **EL INSTITUTO, través del administrador del Contrato,** de acuerdo con sus necesidades, podrá solicitar este servicio en cualquier momento durante la vida del contrato, previa definición de los tipos de perfiles a usar, los cuales deberán ser confirmados al inicio del contrato.
- Los candidatos considerados para ser parte de los servicios serán evaluados previamente por **EL INSTITUTO, Administrador de contrato,** antes de su incorporación.
- El tipo de unidad corresponde al tipo de Servicio que el **LICITANTE ADJUDICADO** atenderá.
- Los equipos de trabajo deberán cumplir con las políticas, reglas de operación, procesos compartidos, estándares, SLA's y OLA's definidos para atender los servicios.
- Se aplicarán los factores correspondientes a especialización conforme al catálogo de perfiles autorizado y sus modificaciones.

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nota: Este servicio será solicitado Bajo Demanda.

14.6. Unidades de Soporte a la Transición (UST)

La base de cálculo para las Unidades de Soporte a la Transición (UST), es el esfuerzo equivalente a un día-hombre. El LICITANTE deberá ofertar un costo unitario que contemple una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad del LICITANTE dentro del alcance de este servicio deberán estar contempladas y detalladas haciendo uso del mecanismo de estructura de descomposición de trabajo (WBS por sus siglas en inglés).

15. Especificaciones de Recursos y Perfiles

Para la ejecución de todos los servicios, los **LICITANTES**, deberán ofertar un Gerente de Proyecto (en lo sucesivo nombrado Gerente del Servicio) quien deberá coordinar a cada uno de sus Líderes Técnicos y en su caso de proyecto, el cual deberá ser el canal formal de la comunicación entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO**, y no será considerado dentro de la contabilización de horas. La totalidad de las funciones del Gerente del Servicio puede ser consultada en la tabla de perfiles de esta misma sección.

Asignación de Perfiles al Inicio del Servicio:

A partir del primer día de prestación del servicio, se realizará reunión, para determinar los perfiles necesarios, para el arranque de los servicios.

El **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá contar con los perfiles establecidos en el capítulo denominado, Tabla de Perfiles, del presente Anexo, de acuerdo con el alcance y la práctica tecnológica de los servicios.

Los perfiles enlistados serán asignados al **INSTITUTO** y deberán presentarse en las instalaciones del **INSTITUTO** al día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo, en caso contrario se aplicará la pena convencional establecida dentro del apartado "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".

El **LICITANTE** ADJUDICADO, deberá ofertar, Recursos Humanos propios, necesario para realizar la prestación de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, de acuerdo con los tiempos y niveles de servicio establecidos en el apartado "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse".

Para cada recurso presentado el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá adjuntar los siguientes documentos que demuestren que el recurso pertenece a la organización del LICITANTE:

a) Contrato individual de trabajo,
b) Alta ante el IMSS,
c) Copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestre el nombre del recurso vigente (Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA).

A fin de acreditar, la experiencia profesional y técnica de los perfiles requeridos, el **LICITANTE** deberá presentar como parte de su propuesta:

- Para la ejecución de todos los servicios, el LICITANTE deberá presentar el Currículum Vitae firmado en forma autógrafa, de cada **uno de los perfiles.** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal del Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:

    - Nombre;
    - Domicilio;
    - Número de teléfono (fijo o celular);
    - Correo electrónico;
    - Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
    - Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
- **Cartas(s) de Constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del director de Recursos Humanos.
- **2 carta(s) de recomendación,** otorgadas por clientes previos del LICITANTE o del Recurso Humano ofertado, en papel membretado firmada por el representante legal del cliente, por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares, conteniendo al menos la siguiente información:

    I. Experiencia comprobable.
    II. Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
    III. Puesto o perfil desempeñado.
    IV. Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
    V. Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.

Para comprobar la competencia o habilidad en el trabajo y dominio de herramientas de los recursos requeridos, el **LICITANTE** deberá entregar los siguientes documentos:

1. El licitante deberá acreditar que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requeridas de conformidad con lo requerido para cada perfil en la sección Tabla de Perfiles del presente Anexo Técnico; atendiendo a lo anterior con Título o Cédula Profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la

Ley Reglamentaria del Art. 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México),para lo cual deberá presentar título o cédula profesional, para el caso del personal especializado solo se aceptarán cédulas profesionales.

2. Certificación vigente de acuerdo con el perfil que corresponda, de conformidad con lo requerido para cada perfil en la sección denominada **Tabla de Perfiles** del presente Anexo Técnico

15.1. Tabla de Perfiles

Nota Importante:

- Respecto a los requerimientos de Nivel Académico Requerido, y Certificaciones solicitadas los licitantes deberán de considerar en lo general que todos los perfiles deberán contar con nivel académico mínimo de nivel Educación Superior (licenciatura).
- Los Licitantes deberán acreditar, de manera obligatoria, que cuentan con al menos un recurso de cada uno de los perfiles que se enuncian en este apartado, con la experiencia profesional y técnica, competencia o habilidad en el trabajo y dominio de herramientas. En caso de que alguno o algunos de los perfiles no se presenten o no cumplan con todo lo solicitado, será causal de desechamiento.

Gerente del Servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Coordinará a cada uno de los Líderes Técnicos y Administradores de Proyecto, será el canal formal de comunicación entre el LICITANTE ADJUDICADO y el INSTITUTO. 2. Deberá contar con la autoridad suficiente para la toma de decisiones en cualquier momento, en caso de que el Gerente pida requerir asesoría, contará con 24 horas para dar respuesta al INSTITUTO. 3. Deberá permanecer en las instalaciones del INSTITUTO hasta finalizar los servicios contratados. 4. Deberá solventar cualquier error que el INSTITUTO declare en cualquiera de los servicios descritos en este Anexo Técnico. 5. Desempeñará las actividades que se requiera, habilidades de liderazgo, comunicación oral y escrita. 6. Deberá informar del estado de las Solicitudes de Servicio a su cargo, determinado mediante la técnica de valor ganado. 7. Será responsable de la administración directa y planeación de los miembros de los equipos asignados a las Solicitudes de Servicio a su cargo. 8. Deberá llevar la administración de los recursos físicos, tecnológicos, humanos pertenecientes a los proyectos y continuidad operativa.	**Experiencia profesional y técnica** 1.Experiencia como Gerente del Servicio en por lo menos 3 años donde se pueda demostrar que se realizaron proyectos de soluciones analíticas. 2.Experiencia en administración de proyectos en organizaciones de por lo menos 1000 empleados. 3.Experiencia en gerencia de proyectos en la Administración Pública en los últimos 5 años. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1.Licenciatura/Ingeniería relacionada con las tecnologías de la Información y/o Sistemas Computaciones. 2.Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación COBIT • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Gerente del Servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
9. No deberá estar asignado a ningún otro proyecto fuera del INSTITUTO durante la vigencia de sus proyectos y deberá permanecer en las instalaciones del INSTITUTO durante la vigencia de su asignación. 10. Deberá desempeñar las habilidades necesarias para trabajar bajo presión, con una orientación a resultados y actitud de servicio.	

Científico de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de datos: identificar oportunidades de negocio respondiendo preguntas clave a través de modelos descriptivos y prescriptivos. 2. Conocimientos avanzados en matemáticas y estadística: aplicar métodos analíticos para extraer información relevante y aportar insights significativos. 3. Manejo de datos, extracción y análisis: liderar el ciclo completo de los datos (limpieza, integración, transformación y análisis) para obtener conclusiones accionables. 4. Dominio de software estadístico o lenguajes de programación: emplear herramientas como Python, R o similares para el desarrollo y validación de modelos analíticos. 5. Implementación de técnicas de Machine Learning: desarrollar, entrenar y optimizar modelos predictivos para generar recomendaciones que impulsen la toma de decisiones.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como científico de datos, extracción y análisis de datos 2. 2 años de experiencia en metodologías y marcos de referencia de desarrollo de software. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis cuantitativo y programación. 2. Conocimientos en Data Science, Data Management y ciencia de datos 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science/Big Data • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios • Certificación en Pyspark" • Certificación Devops • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps 4. Conocimientos de SQL, Hive, Mongo DB. 5. Conocimientos de programación en R 6. Conocimientos de programación en Shell script, Python, Java, Spark 7. Herramientas: Microsoft Office, Teams, directorio activo.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Desarrollador de calidad de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el nivel de Limpieza y Calidad de Datos. 2. Responsable de desarrollar los componentes de Calidad de Datos en las herramientas. 3. Implementación de lineamientos y reglas para los procesos de limpieza de datos. 4. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación. 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Diseñar la composición de la solución a nivel funcional. 8. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador de calidad de Datos 2. 3 años de experiencia en manejo de metodologías para identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de limpieza **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos 3. Conocimientos de programación en Python 4. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificación Data Management • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios".

Desarrollador Ingeniero de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el origen de los datos y establecer su flujo durante su ciclo de vida 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de los datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador ingeniero de datos 2. 3 años de experiencia en manejo exploración y evaluación de Datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Conocimientos de procesos ETL 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala) 4. Conocimientos de programación en Python. 5. Conocimientos Ecosistema Cloudera Administración de servicios

8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional. 9. Implementación de procesos de Ingesta y transformación	6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios"

Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Diseñar soluciones de explotación de información para las áreas de negocio empleando herramientas de visualización. 2. Construir Tableros con base a métricas y/o KP'is empleando herramientas de visualización. 3. Analizar requerimientos de información de usuarios especializados y traducirlo en requerimientos técnicos de Ingesta y transformación. 4. Diseño de tablas o procesos intermedios para la presentación de la información 5. Diseño de tableros empleando técnicas de user experience. 6. Validar los resultados mostrados en los tableros 7. Documentación de los tableros / Kpis desarrollados	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia especialista en desarrollo de soluciones BI/BA **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Experiencia en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones de explotación y visualización de datos e información 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Tableau • Certificación Devops • Scrum Master • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Analista de datos / BA	Experiencia mínima requerida para el perfil
1. Descripción general de actividades 2. Exploración y evaluación de Datos, para resolver preguntas de negocio. 3. Conocimiento y manejo de Metodologías de Business Analytics 4. Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de negocio	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como especialista en análisis de datos y Business analyst **Competencia o habilidad en el trabajo**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Analista de datos / BA	Experiencia mínima requerida para el perfil
5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales y no funcionales (documentación) 6. Analizar, estructurar las necesidades de información para su posterior diseño e implementación en procesos de datos 7. Apoyar en el diseño de la composición de la solución a nivel funcional. 8. Apoyo en la resolución de dudas para la implementación de procesos de acuerdo con la metodología de BA 9. Generar scripts / procesos en SQL / Hive que apoyen a la definición de las reglas de negocio	1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis de datos. 2. Experiencia en el Metodologías de Business Analytics 3. Manejo de estructuras y código SQL 4. Entendimiento de gobierno de datos teórico / Kpis desarrollados 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificado en análisis de datos • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Arquitecto de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar lineamientos y reglas para el flujo y almacenamiento de Datos 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como especialista en arquitectura de datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas/Ingeniería relacionadas a TIC, Matemáticas u otras áreas relacionadas con la gestión y diseño de arquitecturas de datos 2. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala) 4. Conocimiento de Diseño y estructuras para Datalake 5. Conocimientos Modelado Relacional y no Relacional 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado en arquitectura de soluciones con Big data y Hadoop • Certificación DATA MANAGEMENT • COBIT 5 • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial

- Certificación Profesional Avanzada DevOps
- Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Especialista de Gobierno de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar los lineamientos del Gobierno de Datos 2. Definición de lineamientos del Gobierno de Datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Diseño de pipeline de Gobierno de Datos 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Implementar los requerimientos de negocio en la herramienta de Gobierno de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia especialista en gobierno de datos. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas/Ingeniería relacionadas a TIC, Matemáticas u otras áreas relacionadas con la gestión y análisis de datos. 2. Conocimiento de Metodologías DAMA / TDWI 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala, Atlas) 4. Conocimientos de SQL / Hive 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificación DAMA • COBIT 5 • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificado ODI • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios.

Científico de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Preparar y limpiar datos para análisis exploratorio. 2. Crear gráficos básicos y reportes para identificar patrones iniciales. 3. Asistir en la construcción y prueba de modelos estadísticos y algoritmos simples. 4. Documentar procesos y resultados analíticos para referencias futuras.	**Experiencia profesional y técnica** 1. Apoyo en la preparación de datos y creación de scripts simples para análisis. 2. Participación en pruebas piloto de modelos predictivos en ambientes controlados. 3. Colaboración en la automatización de reportes básicos y visualizaciones. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis cuantitativo y programación.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

2. Conocimientos en Data Science, Data Management y ciencia de datos
3. Conocimientos en herramientas de modelado y visualización de datos.
4. Certificaciones en ciencia de datos y machine learning.
5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones:
   - Certificado Data Science/Big Data
   - certificación DATA MANAGEMENT
   - Certificación en Ciencia de Datos con Python
   - Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios
   - Certificación en Pyspark
   - Certificación Devops
   - Certificado de Experto en Inteligencia Artificial

Desarrollador de calidad de datos junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el nivel de Limpieza y Calidad de Datos. 2. Responsable de desarrollar los componentes de Calidad de Datos en las herramientas. 3. Implementación de lineamientos y reglas para los procesos de limpieza de datos. 4. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación. 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Diseñar la composición de la solución a nivel funcional. 8. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 2 años de experiencia como desarrollador de calidad de Datos 2. 1 año de experiencia en manejo de metodologías para identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de limpieza **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos 3. Conocimientos de programación en Python 4. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • certificación Data Management • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios"

Desarrollador Ingeniero de Datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades	**Experiencia profesional y técnica**

Desarrollador Ingeniero de Datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el origen de los datos y establecer su flujo durante su ciclo de vida 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de los datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional. 9. Implementación de procesos de Ingesta y transformación	1. 3 años de experiencia como desarrollador ingeniero de datos 2. 1 año de experiencia en manejo exploración y evaluación de Datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Conocimientos de procesos ETL 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala) 4. Conocimientos de programación en Python. 5. Conocimientos Ecosistema Cloudera Administración de servicios 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • certificación Data Management • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios"

Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Diseñar soluciones de explotación de información para las áreas de negocio empleando herramientas de visualización. 2. Construir Tableros con base a métricas y/o KP'is empleando herramientas de visualización. 3. Analizar requerimientos de información de usuarios especializados y traducirlo en requerimientos técnicos de Ingesta y transformación.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 2 años de experiencia especialista en desarrollo de soluciones BI/BA **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Experiencia en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones de explotación y visualización de datos e información 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones 4. Certificado Data Science 5. certificación Data Management 6. Certificación en Tableau 7. Certificación DevOps

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Diseño de tablas o procesos intermedios para la presentación de la información
4. Diseño de tableros empleando técnicas de user experience.
5. Validar los resultados mostrados en los tableros
6. Documentación de los tableros / Kpis desarrollados

8. Scrum MasterCertificado de Experto en Inteligencia Artificial
9. Certificación Profesional Avanzada DevOps
10. Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Analista de datos / BA Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil

Descripción general de actividades

1. Exploración y evaluación de Datos, para resolver preguntas de negocio.
2. Conocimiento y manejo de Metodologías de Business Analytics
3. Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de negocio
4. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales y no funcionales (documentación)
5. Analizar, estructurar las necesidades de información para su posterior diseño e implementación en procesos de datos
6. Apoyar en el diseño de la composición de la solución a nivel funcional.
7. Apoyo en la resolución de dudas para la implementación de procesos de acuerdo con la metodología de BA
8. Generar scripts / procesos en SQL / Hive que apoyen a la definición de las reglas de negocio

Experiencia profesional y técnica

3 años de experiencia especialista análisis de datos y Business analyst

Competencia o habilidad en el trabajo

1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis de datos.
2. Experiencia en el Metodologías de Business Analytics
3. Manejo de estructuras y código SQL
4. Entendimiento de gobierno de datos teórico / Kpis desarrollados
5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones
6. Certificado Data Science
7. Certificado en análisis de datos
8. Certificación en Phyton
9. Certificación Devops
10. Certficación Scrum Master
11. Certificación en Ciencia de Datos con Python
12. Certificado de Experto en Inteligencia Artificial
13. Certificación Profesional Avanzada DevOps
14. Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Arquitecto de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil

Descripción general de actividades

1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar lineamientos y reglas para el flujo y almacenamiento de Datos
2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de datos

Experiencia profesional y técnica

1. 2 años de experiencia como especialista en arquitectura de datos

Competencia o habilidad en el trabajo

1. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL
2. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala)
3. Conocimientos de Modelado Entidad Relación

3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación
4. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL
5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales
6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales
7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación.
8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional.

4. Conocimiento de Diseño y estructuras para Datalake
5. Conocimientos Modelado Relacional y no Relacional
6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones:
   - Certificado en arquitectura de soluciones con Hadoop
   - Certificación DATA MANAGEMENT
   - COBIT 5
   - Certificación Devops
   - Scrum Master
   - Certificación en Ciencia de Datos con Python
   - Certificado de Experto en Inteligencia Artificial
   - Certificación Profesional Avanzada DevOps
   - Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Especialista de gobierno de datos Nivel Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil

Descripción general de actividades

1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar los lineamientos del Gobierno de Datos
2. Definición de lineamientos del Gobierno de Datos
3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación
4. Diseño de pipeline de Gobierno de Datos
5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales
6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación.
7. Implementar los requerimientos de negocio en la herramienta de Gobierno de Datos

Experiencia profesional y técnica

1. 3 años de experiencia especialista en gobierno de datos.

Competencia o habilidad en el trabajo

1. Licenciatura/Ingeniería relacionada con las tecnologías de la Información y/o Sistemas Computaciones y/o matemáticas aplicadas.
2. Conocimiento de Metodologías DAMA / TDWI
3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala, Atlas)
4. Conocimientos de SQL / Hive
5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones
   - COBIT 5
   - Certificación DATA MANAGEMENT
   - Certificado ODI
   - Certificación Devops
   - Scrum Master
   - Certificación en Ciencia de Datos con Python
   - Certificado de Experto en Inteligencia Artificial
   - Certificación Profesional Avanzada DevOps
   - Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Desarrollador Back End	Experiencia mínima requerida para el perfil

Descripción general de actividades

- Aplicar código de programación de servidor (PHP, JavaScript, JAVA, .Net u otro lenguaje) y de Frontend (JavaScript) para que la web

Experiencia profesional y técnica

1. 3 años de experiencia en desarrollo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

cumpla con las funcionalidades de negocio: envíos de emails, gestión de pedidos, procesamiento de datos, consultas a base de datos, registros de usuarios, así como instalación, creación o modificación de temas o plugins.	**Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Amplio conocimiento en PHP, .Net, JAVA, NodeJS 2. Manejo de los IDE: Sublime Text, Eclipse, Brackets, Coda, PHPStorm, Visual Studio. 3. Manejo de herramientas de control de versiones: TFS, Github, BitBucket.

Redactor de contenidos (Copywriter)	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Concretar las ideas en contenidos web • Concretar el tono y la redacción de los textos de la web SEO, SEM	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia en redacción de contenido **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Capacidad de redacción de textos para contenido web.

Social Media Planner	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Planear la estrategia de comunicación. • Coordinar al equipo de contenidos de redes sociales • Definir objetivos y alcance • Analizar junto con el Socia Media Manager • Reportar los resultados mes a mes del impacto de las redes para hacer modificaciones en las estrategias • Fomentar la capacitación y actualización continua de su equipo para que la operación responda a las tendencias de redes sociales	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia de 3 años manejando equipos de redes sociales (Facebook y Twitter) **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Capacidad de Planteamiento de estrategias de acuerdo con métricas 2. Conocimiento de atención al cliente en redes sociales

Content Producer	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Desarrollar piezas gráficas y visuales que planteen los copies establecidos. • Producir material audiovisual para las distintas redes sociales • Diseñar materiales de apoyo para redes sociales y comunicación interna de la DID	**Experiencia profesional y técnica** 1. Diseñador gráfico, productor audiovisual, comunicólogo visual (Titulado) 2. Experiencia de 3 años manejando contenido para redes sociales, producción de video, flyers, gifs animados **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Manejo de paquetería: Adobe creative cloud (Illustrator, photoshop, premiere)

Copy / Community Manager	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades	**Experiencia profesional y técnica**

• Publicar y programar contenidos en Facebook y Twitter. • Gestionar los distintos usuarios de la red • Colaborar con los operativos SCT para dar respuesta o canalizar incidencia a través de comentarios en posteos • Escuchar menciones o comentarios sobre la cuenta en otros foros • Colaborar con el Social Media Report para el análisis	1. Comunicólogo organizacional o Community Manager (Titulado) con experiencia mínima de 2 años manejando cuentas de Facebook y Twitter Experiencia de más de 3 años manejando contenido para redes sociales, producción de video, flyers, gifs animados **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Excelente ortografía, actitud de servicio al cliente. De preferencia personas que gusten por la comunicación institucional y corporativa

Social Media Report	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Realizar análisis de las redes sociales, demográficos, alcance, impresiones, número de seguidores. • Hacer analítica de tendencias y tipo de comentarios • Escuchar y supervisar los canales de redes sociales y buscar menciones hacia tu empresa	**Experiencia profesional y técnica** 1. Especialista en análisis de las redes sociales (Facebook y Twitter) con experiencia mínima de 3 años **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Conocimiento de análisis web y datos 2. Formación estadística 3. Gusto por la comunicación social y corporativa

Social Customer Service	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Atender las incidencias a través de las menciones, comentarios y hashtags en redes sociales. • Apoyarse del equipo de MST y el gestor de servicio para la atención de incidentes. • Dar respuesta y seguimiento a las incidencias en tiempo y forma. • Identificar áreas de mejora junto con el gestor de servicio en los aplicativos de la DIDT para la mejora constante de la atención a usuarios. • Generar alta de tickets de incidentes. • Generar reportes	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 2 años en atención al cliente vía redes sociales con cuentas de más de 10,000 seguidores **Competencia o habilidad en el trabajo** 2. Actitud de servicio 3. Excelente ortografía

Diseñador UX / UI	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Es el responsable de la ejecución del proceso de creación de productos, páginas	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años como diseñador gráfico UX / UI

ANEXO DE CONTRATOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

webs y aplicaciones que ofrezcan experiencias personalizadas y relevantes a los usuarios, con la finalidad de eliminar al máximo posible todas las barreras o puntos de fricción que obstaculicen la conversión. • Conocer a fondo a los usuarios finales, normalmente usando investigación cualitativa o investigación cuantitativa. • Diseñar un producto que resuelva sus necesidades y se ajuste a sus capacidades, expectativas y motivaciones	**Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Trabajar con wireframes y distribuir los contenidos 2. Establecer puntos de interacción entre el sistema y el usuario 3. Identificar elemento de oportunidad interacción y sugerir mejoras en la estructura de ▪ Usabilidad ▪ Análisis de mapas de navegación ▪ Diseño de wireframes ▪ Diseño visual ○ Creación de prototipos de interfaz de usuario ○ Entendimiento de pruebas de usabilidad ▪ Interpretación de datos e información analítica ▪ Comunicación interpersonal ▪ Comunicación eficiente con equipos técnicos ▪ Entendimiento de HTML y CSS

Gestor de servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Crear manuales y guías rápidas para el manejo de incidencias por parte del Community Manager y la MST • Analizar los casos escalados por la MST y canalizarlos a las áreas responsables si fuera necesario; • Dar seguimiento a dichos casos Actualizar la documentación con la información que proporcionen las áreas responsables de las funcionalidades digitales. • Crear y presentar reportes de estatus a alto nivel	**Experiencia profesional y técnica** 1. Título universitario en Administración, Ingeniería, o afín. 2. 3 años de experiencia en análisis de procesos digitales y creación de manuales de usuario. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Experiencia en atención a clientes 2. Habilidades de comunicación a distintos niveles de la organización 3. Conocimiento intermedio de Microsoft office (Excel, Visio, etc.) 4. Alta capacidad de análisis

Especialista de proyectos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Gestión y redireccionamiento de requerimientos para su seguimiento y atención. • Principal responsable de la asignación de recursos necesarios para la gestión de proyectos	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de soluciones analíticas **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Aplicación de metodologías de administración de proyectos. 2. Herramientas: Paquetería Microsoft Office, ITIL, CMMI.

- Elaboración de nuevas propuestas en respuesta a nuevos requerimientos.
- Impulsar la implementación del modelo unificado de operación.
- **Elaboración de reportes de los proyectos.**
- Responsable de validación de correcta entrega de productos/servicios al IMSS
- Elaboración de soluciones efectivas para el cumplimiento de objetivos.
- Gestión de proyectos simultáneos.
- Relación con el cliente para seguimiento de pendientes y compromisos.
- Responsable estratégico de actividades diarias para el cumplimiento de objetivos.

Administrador de Proyectos MP/Project Manager/Service Manager	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Responsable principal de la administración y gestión de proyectos y los recursos necesarios para su desarrollo. • Principal responsable de informar estatus, riesgos e issues al cliente de los proyectos a cargo. • Planificar, desarrollar y controlar un proyecto atendiendo las necesidades de las diferentes áreas internas o externas de la organización. • Responsable de la planificación y ejecución de los proyectos a cargo. • Identificación, negociación y resolución de conflictos. • Seguimiento a tareas críticas identificadas por el negocio. • Toma de decisiones necesarias de manera tal que el riesgo sea controlado y la incertidumbre reducida al mínimo. • Coordinación de equipos de trabajo. • Presentación de informes dirigidos a personal ejecutivo (Internos y cliente) del IMSS.	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de soluciones analíticas **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Aplicación de metodologías de administración de proyectos. 2. Herramientas: Paquetería Microsoft Office, ITIL, CMMI.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Elaboración de soluciones efectivas para el cumplimiento de objetivos.
- Gestión de proyectos simultáneos. Relación con el cliente para seguimiento de pendientes y compromisos.
- Administración de personal a cargo.
- Responsable estratégico de actividades diarias para el cumplimiento de objetivos.

Considerar en el costo que las actividades de los perfiles descritos se cobrarán de acuerdo con el perfil tecnológico con respecto a los grupos que se indican a continuación:

Perfiles	Grupo Tecnológico
Gerente del Servicio	No aplica
Científico de datos	B
Desarrollador de calidad de datos	B
Desarrollador ingeniero de datos	B
Especialista de Presentación de Información (Visualización) Bi / BA	B
Analista de datos / BA	B
Arquitecto de datos	B
Especialista de gobierno de datos	B
Científico de datos Junior	A
Desarrollador de calidad de datos Junior	A
Desarrollador ingeniero de datos Junior	A
Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA Junior	A
Analista de datos / BA Junior	A
Arquitecto de datos Junior	A
Especialista de gobierno de datos Junior	A
Desarrollador Back End	A
Redactor de contenidos (Copywriter)	A
Social Media Planner	A
Content Producer	A
Copy/Community Manager	A
Social Media Report	A

Perfiles	Grupo Tecnológico
Social Customer Service	A
Diseñador UX / UI	A
Gestor de servicio	A
Especialista de proyectos	A
Administrador de Proyectos MP/Project Manager/Service Manager	A

Dicho personal asignado deberá ser el mismo que fue ofertado dentro de la propuesta del **LICITANTE** presentada en el procedimiento de licitación.

15.2. Consideraciones que deberá cumplir el **LICITANTE ADJUDICADO**, para su personal ofertado

1. Todo el personal ofertado por el **LICITANTE ADJUDICADO**, independientemente del perfil, deberá portar en todo momento en las instalaciones del IMSS, un distintivo, el cual tiene la finalidad de que el mismo sea identificable como parte del equipo de trabajo del **LICITANTE ADJUDICADO**.
2. Todo el personal ofertado por el **LICITANTE ADJUDICADO**, independientemente del perfil, deberá ser asignado de acuerdo con los tiempos establecidos en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
3. Únicamente podrán ser asignados recursos que cumplan con el perfil, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional correspondiente de conformidad con lo establecido en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
4. El Gerente del Servicio deberá entregar al Administrador del Contrato del IMSS una Carta de confidencialidad firmada por cada uno de los perfiles asignados, por el **LICITANTE ADJUDICADO**, para entregarla a partir de la asignación de este.
5. Los **LICITANTES** deberán ofertar que, la titularidad de derechos sobre la totalidad de los componentes del servicio (código fuente, código objeto, diseño físico y lógico, imagen institucional, manuales técnicos y de usuario, etc.) serán a favor del IMSS, sin excepción alguna, para lo cual el **LICITANTE ADJUDICADO** entregará la información y documentación requerida al IMSS, para que se lleve a cabo el trámite y registro ante el INDAUTOR e IMPI.
6. Los **LICITANTES** deberán ofertar que, en el desarrollo y mantenimiento de soluciones analíticas, durante la vigencia del servicio y del contrato se privilegiará la adopción de plataformas de operación y codificación libres, es decir, que no generen costos posteriores por el uso de licencias de software para mantener su operación a lo largo del tiempo.
7. Los **LICITANTES** deberán ofertar proporcionar al personal las herramientas de trabajo tales como equipo de cómputo personal y las licencias de software que se requieran para el desempeño de sus labores, conforme al descriptivo de perfiles y al alcance de la solicitud de servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

16. Propiedad Intelectual

El proveedor no podrá incorporar productos de obra preexistentes o que incluyan secretos comerciales propios o de terceros, ya que El INSTITUTO será el propietario único y exclusivo de todo el Producto de los Servicios proporcionados dentro del alcance del presente Anexo Técnico, así como, de todos los derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial (en relación con los Productos del Servicio). La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del INSTITUTO a partir de la fecha de la concepción, creación o fijación en un medio tangible de expresión (lo que ocurra primero) de tal Producto del Servicio. Cada aspecto susceptible de quedar protegido por derecho del autor del Producto del Servicio se considerará "trabajo realizado bajo contrato" dentro del significado que recibe tal expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor vigente.

El **INSTITUTO** otorgará al **LICITANTE ADJUDICADO**, durante la vigencia del servicio y del contrato y formalizada a través de un convenio, una licencia personal intransferible, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, para usar cualquier Producto del Servicio exclusivamente para la prestación de estos servicios al **INSTITUTO**. El **LICITANTE** ADJUDICADO no puede de ninguna manera usar el Producto del Servicio en relación con la prestación de Servicios a sus demás clientes.

El **LICITANTE ADJUDICADO** oportuna e íntegramente divulgará y entregará todo el Producto del Servicio al **INSTITUTO**, por escrito y (en relación con programas de computación) en formato tanto de código fuente y código objeto y con todos los manuales de usuarios y demás documentos disponibles, según solicite el **INSTITUTO**, y firmará y otorgará todas y cada una de las patentes, derechos de autor, o demás solicitudes, cesiones y demás documentos que el **INSTITUTO** solicite para proteger el Producto del Servicio, en México o en cualquier otro país. El **INSTITUTO** tendrá el poder íntegro y exclusivo de tramitar tales solicitudes y llevar a cabo todos los demás actos en relación con el Producto del Servicio, y el **LICITANTE ADJUDICADO** cooperará, por cuenta del **INSTITUTO**, en la preparación y tramitación de todas las solicitudes y de cualesquiera acciones y procedimientos legales en relación con el Producto del Servicio.

El **LICITANTE ADJUDICADO** entregará al **INSTITUTO a través del Administrador del Contrato**, trimestralmente, un informe por escrito con información adecuada para que el **INSTITUTO** pueda tramitar todos los registros de propiedad intelectual o las demás protecciones de los intereses del **INSTITUTO** en el Producto del Servicio.

Sin menoscabo de lo anteriormente señalado, las partes deberán sujetarse a lo dispuesto en la materia en la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

17. Metodologías, modelos rectores y procesos

Los **LICITANTES** deberán ofertar la adopción durante la prestación del servicio de los diferentes Modelos Rectores, con los que el INSTITUTO cuenta, para el desarrollo de los trabajos, los cuales han ido evolucionando en busca de optimizar los tiempos de ejecución, así como la calidad de las aplicaciones, por lo que el **LICITANTE ADJUDICADO**,

deberá ejecutar los servicios alineados a los enfoques metodológicos basados en mejores prácticas del mercado en el desarrollo, mantenimiento, soporte de aplicaciones analíticas, así como gestión y calidad de proyectos, que consideren necesarios para la prestación de sus respectivos servicios, con la intención de que se tomen en cuenta en la definición de los procesos compartidos que se documentarán como parte de las actividades de arranque del presente contrato, los cuales regirán el modelo de operación de los servicios objeto del presente anexo técnico y sus términos y condiciones.

Los LICITANTES deberán ofertar los servicios utilizando los marcos rectores que se listan a continuación, los cuales son enunciativos mas no limitativos:

1. 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 6 de septiembre de 2021.
2. ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021.
3. Gobierno de Tecnologías de la Información (Modelo Rector: ISO 38500, COBIT 2019)
4. Supervisión y Aseguramiento de Cumplimiento Técnico y Administrativo (Técnicas de auditoría generalmente aceptadas, Balanced Score Card)
5. Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)
6. Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas (Modelo Rector: CMMI DEV Nivel 5 V 2 o Superior, CMMI SVC Nivel 5, V 2 o Superior, RUP, SPICE, SAFE)
7. Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO/IEC 27001)
8. Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO/IEC 20000-1)
9. Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (ISO 22301)
10. Calidad de Software (ISO/IEC 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation) o su equivalente en las Normas Mexicanas), ISTQB)
11. Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001)

18. 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 ADJUDICADO** elaborará y entregará al Administrador de Contrato, en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles posteriores a la notificación del fallo, 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 del **LICITANTE ADJUDICADO**, 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"**, la cual deberá entregar al **Administrador del Contrato.**

Los **"Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato"** deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de **EL INSTITUTO** y del **LICITANTE ADJUDICADO** que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, el **LICITANTE** deberá entregar al Administrador de Contrato, copia en formato electrónico u óptico a **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.

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 del **LICITANTE ADJUDICADO**, se generará de manera conjunta entre **EL INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO,** 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 prestación de servicios, lo cual se depositará en un repositorio documental que habilitará el **LICITANTE ADJUDICADO** con acceso permanente al administrador del contrato designado por **EL INSTITUTO** (Grupo de Gobierno del Contrato), los cuales analizarán con el Gerente de Servicio y personal técnico del **LICITANTE ADJUDICADO**, el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto y 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 ADJUDICADO** 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** y en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

Para la exposición y análisis de la información presentada por el **LICITANTE ADJUDICADO**, éste deberá habilitar en la web del INSTITUTO todo lo necesario para la presentación de información de la operación de los servicios tecnológicos que permitan exponer de manera gráfica y ágil lo descrito en los dos párrafos anteriores, lo que permitirá contar con información en línea constante de la operación de los servicios contratados incluyendo elementos de análisis y detalles de la operación propuesto por el **LICITANTE ADJUDICADO,** además de la prestación de los servicios, preferentemente reflejando la operación en términos de indicadores de negocio que puedan ser descritos desde el alcance del contrato.

Cada semana durante la vigencia de la prestación del servicio y del contrato, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar en reunión ante el Grupo de Gobierno de contrato de manera presencial o remota bajo medios de comunicación electrónicos, los detalles de la operación de los servicios objeto, 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 del **LICITANTE ADJUDICADO**, 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"**, lo siguiente:

a) Seguimiento y avance de la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales
b) Los indicadores de los servicios
c) Tendencias de consumo de los aplicativos, servicios.
d) Propuestas de mejora y mejora continua, propuestas por el LICITANTE ADJUDICADO,
e) El avance de los proyectos, así como planes de trabajo de proyectos en curso,
f) Las posibles deviaciones detectadas para cada servicio o componente tecnológico, incluyendo las acciones y tiempos que se aplicaron para atender cada una de las posibles desviaciones, incidentes, requerimientos, problemas, o propuestas de mejora hasta su conclusión exitosa.
g) El avance en el ejercicio presupuestal tanto por servicios, incluyendo detalles de facturación, autorizaciones, actas de entrega recepción y autorización de facturas.
h) A través de medios electrónicos de comunicación (Correo electrónico, chat, WhatsApp o equivalente), el LICITANTE ADJUDICADO deberá estar informando de manera continua al Administrador de Contrato, o a quien designe, sobre la operación y principales indicadores de desempeño de los servicios.
i) Ventanas de mantenimiento requeridas para los procesos en curso, incluyendo el detalle de los procesos, ventanas, tiempos estimados, afectaciones tanto a nivel infraestructura tecnológica como a nivel afectación aplicativa u operativa, por lo que en su caso deberán especificar las áreas que se deberán invitar a esta reunión semanal para que se informe y se les solicite que realicen los trámites y las gestiones de autorización de ventanas, cambios propuestos y validaciones posteriores a los cambios y las ventanas propuestas.
j) Gestiones operativas y de servicios.
k) En caso de presentarse la necesidad de toma de decisiones respecto a la planeación, programación, presupuestación, tendencias de consumo, ejercicio de los recursos tecnológicos o financieros, bases de datos, middleware, aplicativos o servicios específicos, se invitará a las áreas de la DIDT correspondientes que pudieran ser impactadas en los rubros antes mencionados, a efecto de que emitan las definiciones y aclaraciones correspondientes.
l) El LICITANTE ADJUDICADO deberá llevar a cabo reuniones con el Administrador de Contrato y/o con quien así designe, de acuerdo con las necesidades del Instituto de forma periódica determinada por el Gobierno de Contrato:

    a. Planeación de la operación, incluyendo requerimientos y proyectos en curso, propuestas de ventanas y mejora continua, detallando los posibles casos que se someterán al proceso de gestión de cambios para su valoración, votación, autorización e implementación.
    b. Seguimiento y control de los posibles cambios y mejoras en curso.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El **LICITANTE ADJUDICADO** con objeto de fortalecer la supervisión y vigilancia de la administración del contrato, materia de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, proporcionara apoyo en la gestión administrativa y documental de los servicios. Para que dicho conocimiento administrativo sea traducido en un activo de EL INSTITUTO, el **LICITANTE ADJUDICADO** 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 de la prestación del servicio y del contrato.

Para tal efecto, el **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá incluir la implementación de un mecanismo para que dicho apoyo encargado de la gestión del conocimiento administrativo de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, a fin de que cuente oportunamente con los documentos en relación con la prestación de los servicios y sujetos al flujo de información durante la vida del contrato.

Los documentos deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL INSTITUTO y del **LICITANTE ADJUDICADO,** que permita generar el histórico de los **Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato**. Al finalizar el contrato, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar copia en formato electrónico u óptico a **EL INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato, o quien este designe del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que pueda servir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.

18.1. Condiciones técnicas de aceptación de entregables

En todos los casos, el **LICITANTE ADJUDICADO** es responsable de entregar y acreditar los productos entregables que generen en cada servicio, de conformidad con el presente documento, a través de los medios habilitados para el servicio y en cumplimiento con los procesos compartidos que se definirán por el Gobierno del Contrato al inicio del **"Servicio del Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA) en el Instituto Mexicano del Seguro Social".**

EL INSTITUTO a través del Administrador de contrato, definirá durante el arranque del servicio los entregables que deberá generar **EL LICITANTE ADJUDICADO,** resultado de la prestación de los servicios especificados en el presente anexo técnico, lo cual estará establecido en los procesos compartidos. **EL LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar a entera satisfacción de **EL INSTITUTO** los entregables acordados para la atención de la solicitud de servicio correspondiente.

Las fechas correspondientes a cada uno de los entregables del servicio deberán ser detallados por parte de Administrador de Contrato, **EL LICITANTE ADJUDICADO** realizará dicho cronograma para cada servicio, con el fin de que **EL INSTITUTO** y **EL LICITANTE ADJUDICADO** puedan coordinar dicha entrega, la revisión y validación de estos, dentro de los tiempos señalados, conforme a los procesos de la DIDT para revisión, validación y aceptación final de los documentos entregables ahí definidos, que serán generados por **EL LICITANTE ADJUDICADO**.

EL LICITANTE ADJUDICADO debe asumir que **EL INSTITUTO** tomará como fecha de entrega del producto de trabajo (entregable) la fecha en el que el mismo se encuentra libre de defectos/errores/hallazgos o cualquier otro tipo de problemática, que impida a **EL INSTITUTO** hacer uso de este.

EL LICITANTE ADJUDICADO asumirá que un entregable no se considerará como entregado, hasta que no tenga la aprobación por el personal facultado para tal efecto, a entera satisfacción de **EL INSTITUTO**, lo cual implica, que esté libre de hallazgos, defectos y/o errores que hayan sido detectados por **EL INSTITUTO** o por actividades de control y aseguramiento de la calidad realizadas por quien **EL INSTITUTO, a través del administrador de contrato, o a quien este** designe.

En caso de que un entregable considere suscripción por terceros fuera de las áreas administradoras de contrato, no se considerarán como defectos/errores/hallazgos los cambios solicitados por dichos entes, mientras sean autorizados por el administrador de contrato. Dichas modificaciones se deberán realizar sin costo para EL INSTITUTO y no se contabilizarán como parte de los niveles de servicio de la entrega original.

EL INSTITUTO se reserva el derecho de realizar revisiones en cualquier momento para validar la calidad y cumplimiento de estándares de los entregables, que será de acuerdo con procesos compartidos, estándares y políticas de **EL INSTITUTO.**

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá brindar todos los servicios y entregables durante la vigencia del servicio y del contrato y de acuerdo con la fecha establecida en el cronograma de trabajo para cada uno de ellos, fechas que deberán estar dentro de la vigencia del servicio y del contrato correspondiente.

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá ofertar el cumplimiento de las siguientes:

1. En caso de que la calidad de los entregables no sea la requerida, **EL INSTITUTO** solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y **EL LICITANTE ADJUDICADO** deberá corregir los defectos sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**, aplicándose las deductivas correspondientes establecidas en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse"
2. Todos los entregables que se generen por cualquier servicio objeto del presente Anexo Técnico, serán propiedad de **EL INSTITUTO**, desde el formato hasta el contenido sin excepción alguna.
3. El tiempo que **EL LICITANTE ADJUDICADO** requiera para correcciones y adecuaciones sobre los entregables, será contabilizado y aplicarán los correspondientes niveles de servicio, penas convencionales y deducciones.
4. Se establecerán los formatos a los que se ajustará **EL LICITANTE ADJUDICADO** y no podrán ser modificados, a menos que **EL INSTITUTO** así lo requiera.
5. Los entregables deberán ser firmados de manera autógrafa, una vez que hayan sido aceptados a entera satisfacción por **EL INSTITUTO.**

Un entregable se considerará como concluido cuando cumple con los siguientes criterios:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. **EL LICITANTE ADJUDICADO** ha finalizado el entregable.
2. El entregable cumple con todos los estándares aplicables de **EL INSTITUTO.**
3. La información ha sido validada como correcta y completa por **EL INSTITUTO a través del Administrador de Contrato o de quien este designe.**
4. **EL INSTITUTO a través del Administrador de Contrato y/o a través de quien designe,** ha otorgado el visto bueno al entregable y lo ha aceptado a entera satisfacción.
5. En caso de ser un documento que requiere la aceptación del usuario final, dicha aceptación se acreditará mediante la firma autógrafa en el entregable del área usuaria final.
6. La última versión de cada etapa se deberá encontrar en los repositorios de información de **EL INSTITUTO.**

18.2. Plan de Trabajo General (Cronograma de actividades)

El inicio de la prestación del servicio y del contrato comenzará a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025, por lo que el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá detallar, describir y documentar el cumplimiento de cada una de las actividades y plazos que a continuación se relacionan:

Fase	ID	Actividad	Precedencia
1. Planeación del arranque, al día hábil siguiente de la notificación del fallo. (Máximo 1 semana)	**1.1**	**Diagnóstico de la situación actual**	
	1.1.1	Generación del inventario documental de los aplicativos.	Inicio del proyecto
	1.1.2	Caracterización de los aplicativos	Inicio del proyecto
	1.1.3	Generación de documentación	Inicio del proyecto
	1.2	**Seguimiento**	
	1.2.1	Transición técnica	Inicio del proyecto
	1.2.2	Acuerdo de procesos	Inicio del proyecto
	1.2.3	Modelo de Administración de los Servicios del Contrato	Inicio del proyecto
	1.2.4	Procedimiento de solución de diferencias técnicas	Inicio del proyecto
	1.2.5	Mesa de control	1.2.3
	1.2.6	Acuerdos de niveles de operación	1.2.3
	1.2.7	Infraestructura y comunicaciones	Inicio del proyecto
	1.2.8	Conformación del gobierno de contrato	Inicio del proyecto
	1.2.9	Servicio de calidad	Inicio del proyecto
	1.3	Plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	
	1.3.1	Crear plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	Inicio del proyecto
	1.3.2	El IMSS a través del Administrador del contrato, revisa el plan de trabajo para la toma de control e	1.3.1

Fase	ID	Actividad	Precedente
		implementación del servicio	
	1.3.3	El IMSS a través del Administrador del contrato, aprueba el plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	1.3.2
2. Transición del servicio (Máximo 3 semanas)	2.1	Generación de documentación faltante	1.1.1
	2.2	Implementación de la mesa de control	1.2.5
	2.3	Implementación de SLO's	1.2.6
	2.4	Implementación de OLA's	1.2.6
	2.5	Transferencia de aplicativos	1.3.3
	2.6	Implementación de infraestructura y comunicaciones	1.2.7
3. Estabilización del servicio (Máximo 2 Semana)	3.1	Estabilización de la mesa de control	2
	3.2	Estabilización de procesos compartidos	2
	3.3	Estabilización de SLA's	2
	3.4	Estabilización de OLA's	2
	3.5	Cierre de transferencia de aplicativos	2
4. Operación del servicio	4.1	**Mesa de Control**	
	4.1.1	Entregables periódicos	3
	4.1.2	Medir y reportar SLA's	3
	4.1.3	Medir y reportar OLA's	3
	4.1.4	Gestión de servicios	3
	4.2	**Transición al siguiente contrato**	Durante los últimos 3 meses del contrato
	4.3	**Cierre de servicios**	4.1,4.2

Las fases de Planeación del arranque, Transición del Servicio y Estabilización del Servicio del servicio, **deberán ser concluidas en su totalidad para que se pueda iniciar con la fase de Operación del Servicio.**

El **INSTITUTO**, a través del Administrador del Contrato, podrá solicitar optimizaciones y/o adecuaciones a la estrategia para la transición y toma de control de los servicios, considerando la experiencia y prácticas del **LICITANTE ADJUDICADO** en proyectos similares. El **LICITANTE ADJUDICADO** entiende que un cambio en la estrategia planteada para las fases iniciales descritas en este anexo técnico puede generar:

- Una redefinición de actividades y entregables para cada una de las fases, por lo que se tendrán que replantear las actividades entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO, sin costo para el Instituto.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18.2.1. Planeación del Arranque

A partir del día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo, el **LICITANTE ADJUDICADO** establecerá contacto con su Administrador del Contrato del **INSTITUTO**, para iniciar las tareas técnicas y administrativas necesarias para el arranque del proyecto. Durante 1 semana, conforme a lo previsto en este anexo técnico, incluyendo los especificados en la Normatividad vigente, se desarrollará el plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio.

18.2.1.1. Diagnóstico de la Situación Actual

Para el diagnóstico de la situación actual, el LICITANTE ADJUDICADO realizará el análisis de los sistemas y servicio del **INSTITUTO** que les fue adjudicado, para lo cual, la DIDT le proporcionará acceso de lectura a los repositorios de información existentes para que realice las tareas correspondientes.

18.2.1.1.1. Generación del Inventario Documental de los Aplicativos

El LICITANTE ADJUDICADO, a partir de la documentación existente, definirá el nivel de completitud documental de las soluciones analíticas y plataformas que la soportan. El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.1.2. Caracterización de los Aplicativos.

Para realizar esta tarea, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá utilizar herramientas automatizadas de caracterización de aplicaciones y podrá apoyarse en cuestionarios, entrevistas, revisión documental y otros elementos que considere pertinentes, con el fin de tener mayor certidumbre en su valoración.

El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.1.3. Generación de Documentación

Cuando se inicie el esfuerzo para la generación del inventario documental de los aplicativos, el LICITANTE ADJUDICADO acordará con el Gobierno del Contrato del Servicio, la documentación mínima de cada aplicativo, con base en el marco documental para garantizar la atención de mantenimientos y soporte de segundo nivel relacionados con código, con el fin de que pueda documentar los aplicativos que solicite el **INSTITUTO**. Para generar la documentación mínima acordada, el LICITANTE ADJUDICADO puede hacer uso de herramientas para la generación automática de documentación.

El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.2. Planeación de Reuniones de Seguimiento

El **LICITANTE ADJUDICADO**, en conjunto con el **INSTITUTO**, programarán Reuniones de Seguimiento para determinar la forma de operación y los puntos a vigilar y que estarán definidas por el Gobierno del Contrato.

18.2.1.2.1. Transición Técnica

Durante la mesa de trabajo, en la fase de Arranque, el **INSTITUTO y el LICITANTE ADJUDICADO**, definirán los grupos de trabajo que tendrán acceso a los repositorios de información de los aplicativos y documentación relacionada con los ambientes de desarrollo y calidad, para que se cuente con los elementos suficientes para diseñar una estrategia de transición de servicio relacionada con los aplicativos, que minimice los riesgos de tomar la operación por parte del **LICITANTE ADJUDICADO** y que servirá para las tareas descritas en la actividad de diagnóstico de la situación actual del servicio, considerando en esta transición la creación de documentación mínima en caso de ser necesario para cada aplicativo institucional que le haya sido asignado.

En esta mesa de trabajo, el LICITANTE ADJUDICADO presentará al **INSTITUTO** una estrategia para el reúso de componentes tecnológicos propios de la infraestructura del **INSTITUTO**, que contribuyan a reducir la duración y el esfuerzo, e incremente la calidad en la atención de requerimientos relacionados con el desarrollo y actualización de aplicativos.

El LICITANTE ADJUDICADO realizará una propuesta con el análisis de los aplicativos, durante la fase de arranque, con base a su estabilidad en el ambiente productivo, estacionalidad de los requerimientos de servicio y criticidad desde el punto de vista técnico; para realizar esta actividad, se apoyará de las tareas realizadas en el diagnóstico de la situación actual, entregándosela al Administrador de Contrato. El **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato o a quien él designe **revisará** y autorizará técnicamente el análisis propuesto por el **LICITANTE ADJUDICADO** para establecer las Unidades de Continuidad Operativa iniciales para los aplicativos, la cual será la base para la Continuidad Operativa.

El LICITANTE ADJUDICADO, definirá su estrategia de transición de aplicaciones, de tal forma que permita la transferencia de aplicativos sin riesgo para la operación del **INSTITUTO**. Esta descripción deberá venir acompañada de los roles y responsabilidades, el **INSTITUTO** dará acceso a sus herramientas para consultar sus particularidades establecidas para cumplir la normatividad vigente y el Administrador del Contrato o a quien él designe podrá realizar un estudio de los temas de convergencia, divergencia, compartidos y de mejora que contribuyan a incrementar la calidad del **Anexo Técnico del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social(Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**, para definir una estrategia integral para la optimización de los procesos y el **INSTITUTO** aprobará o rechazará las propuestas.

18.2.1.2.2. Acuerdo de Procesos

El LICITANTE ADJUDICADO presentará al **INSTITUTO** los procesos con los que atenderá el servicio, los cuales deberán estar basados en las mejores prácticas reconocidas internacionalmente para la Continuidad Operativa, Desarrollo de Soluciones Analíticas, según corresponda, y que deberán cubrir desde la recepción del requerimiento; y presentará al **INSTITUTO** su cobertura de procesos con base en la normatividad vigente. El **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato o a quién él designe, revisará durante el arranque del servicio, y determinará las prácticas de los procesos del **LICITANTE ADJUDICADO**, que serán incorporadas a los procesos establecidos si así aplicara.

El LICITANTE ADJUDICADO deberá considerar como parte de sus compromisos contractuales apoyar a la DIDT en la documentación, alineación de procesos, medición e implementación de mecanismos de control alineados a los estándares que defina la DIDT.

El LICITANTE ADJUDICADO deberá establecer los mecanismos que brindarán a la DIDT para coadyuvar en la madurez de su modelo de desarrollo de soluciones analíticas y de servicios, mediante la documentación de los procesos involucrados; así como, la implementación de mecanismos de medición y corrección, el manejo de pruebas, ciclos de mejora continua, gestión de proyectos y procesos requeridos para conseguir demostrar el nivel máximo de madurez. Así mismo, deberá proponer acciones concretas, planes de trabajo, así como metodologías y herramientas que proveerá sin costo.

18.2.1.2.3. Modelo de Administración de los Servicios del Contrato

Para esta actividad, **El LICITANTE ADJUDICADO**, realizará un análisis de los acuerdos de niveles de servicio actuales y los presentados en el presente documento para definir una estrategia de cumplimiento a lo largo del contrato.

Para la tarea de Objetivos de Niveles de Servicio (SLO's), hacia Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's), **El LICITANTE ADJUDICADO** tendrá la responsabilidad de mantener todos los SLA's actuales para los servicios relacionados con el Soporte y Mantenimiento para todas las aplicaciones que actualmente están instaladas en los ambientes productivos del **INSTITUTO**. El **LICITANTE ADJUDICADO** debe considerar que todos los servicios que le sean asignados deberá entregarlos cumpliendo los SLA's descritos en este documento y que, durante las fases de Planeación de Arranque, Transición y Estabilización del Servicio, el **LICITANTE ADJUDICADO** generará los reportes y evidencias del cumplimiento alcanzado mensualmente para entregarlos **al Administrador de Contrato,** para su medición en SLO's. El **LICITANTE ADJUDICADO** podrá proponer los ajustes que a su criterio deban aplicarse para alcanzar y mejorar las metas establecidas para el contrato.

De forma periódica y en atención a la petición del Administrador del Contrato, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá analizar todos aquellos problemas o brechas que se detecten en los Servicios y Proyectos prestados, proceder a resolverlos y entregar propuestas de mejora al Gobierno del Contrato para su atención, sin que impacten en cambios de alcance o costos adicionales para el **INSTITUTO**.

Para la definición de los SLO's, relacionados con incidentes de segundo nivel concernientes al código de desarrollo, **El LICITANTE ADJUDICADO**, utilizará la información histórica de los últimos 6 meses de cada ambiente de aplicaciones y para aquellos ambientes de reciente implantación o para los que no exista información histórica suficiente, el **LICITANTE ADJUDICADO** acordará con el **INSTITUTO**, Administrador de Contrato o a quien este designe, implementar las métricas de calidad aplicables.

La información histórica para implementar los SLO's que se considera inicialmente comprende el número y tipo de incidentes por aplicativo.

18.2.1.2.4. Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas

En esta actividad, el **INSTITUTO a través del Administrador de Contrato** y **El LICITANTE ADJUDICADO**, deberán planear la definición del Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas, para atender aquellas diferencias que no puedan ser resueltas por el Gobierno del Contrato del Servicio.

El Administrador del Contrato o a quién él designe, tomarán conocimiento e iniciarán las gestiones de revisión, análisis, documentación, validación, generación de propuestas de solución, así como la presentación ante el Gobierno del Contrato de las propuestas de solución.

18.2.1.2.5. Mesa de Control

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá planear e implementar una Mesa de Control para recibir los requerimientos de servicio, continuidad operativa y gestión administrativa del contrato, en colaboración con el Administrador del Contrato.

El Gobierno del Contrato gestionará los trámites y acciones necesarias para que el **LICITANTE ADJUDICADO** esté en posibilidad de conectarse a la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del IMSS.

18.2.1.2.6. Acuerdos de Niveles de Operación.

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá ofertar la formalización de Acuerdos de Niveles de Operación, con otros proveedores de servicios tecnológicos, en los cuales se detallen objetivos, alcances, plazos de cumplimiento, compromisos, responsables, niveles de servicio y calidad, matriz de escalación, así como todos los aspectos que se

requieran para que los proveedores estén en posibilidad de dar cumplimiento a los niveles de servicio establecidos en los contratos correspondientes.

Los acuerdos de niveles de operación, tienen como objetivo detectar las dependencias con servicios o productos que el **LICITANTE ADJUDICADO** tiene provenientes con otros contratos del **INSTITUTO** relacionados con Tecnologías de la Información y Comunicaciones que afecten el desempeño del servicio, por ejemplo: el aprovisionamiento de infraestructura para la recepción de los nuevos aplicativos en el ambiente de producción; entrega de aplicativos para soporte de primer nivel de incidentes relacionados con código a la Mesa de Servicios Tecnológicos del **INSTITUTO**; atención a defectos fugados a producción relacionados con código y no código.

18.2.1.2.7. Conformación del Gobierno del Contrato

En esta actividad, el INSTITUTO a través del Administrador de Contrato y El LICITANTE ADJUDICADO, deberán planear la conformación del Gobierno del Contrato, para atender aquellas todos los asuntos relacionados con el contrato.

18.2.1.2.8. Infraestructura y Comunicaciones

En una mesa de trabajo, establecida al arranque del servicio, el Gobierno del Contrato definirá de manera conjunta con el **LICITANTE ADJUDICADO**, el hardware y software que proporcionará el **INSTITUTO** para cada ambiente, así como las políticas y lineamientos de comunicaciones y seguridad con terceros, que deben cumplir, con el fin de que el **LICITANTE ADJUDICADO** pueda estimar los perfiles y esfuerzo necesario para la instalación y puesta en marcha de su infraestructura, y la de comunicaciones y seguridad con la que soportarán el servicio.

Los **LICITANTES** deberán ofertar la habilitación de la conectividad hacia los servidores del **INSTITUTO** (herramientas, equipos de desarrollo, estaciones de trabajo, entre otros.), sin costos adicionales para el **INSTITUTO**, bajo las condiciones de seguridad que dicte la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad Informática del **INSTITUTO**.

18.2.1.2.9. Servicio de Calidad

La DIDT podrá designar personal para llevar a cabo el proceso de Calidad de los servicios proporcionados por el LICITANTE ADJUDICADO, para los siguientes temas:

a) **Atención de Requerimientos de Servicio** en Soluciones Analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas, que incluye, de manera enunciativa más no limitativa, las tareas de recepción, valoración, estimación, certificación de estimaciones, desarrollo, construcción, pruebas, liberación, garantías, controles de cambio, administración de versiones y configuración, control y aseguramiento de la calidad hacia cada proyecto.
b) **Gestión de los Servicios del Contrato**, para presentar reportes y evaluar mensualmente, el consumo de los servicios, estatus de los requerimientos, cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, índice de

reutilización de componentes tecnológicos, deductivas y/o penalizaciones, planes de acción para la mejora continua de los procesos y desempeño de los aplicativos, acuerdos de operación con otros contratos, entregables periódicos, proyecciones de los indicadores clave de desempeño del contrato, entre otros, asegurando la calidad de dichos servicios.

Los LICITANTES, aceptan que, en caso de ser adjudicados, se comprometen a proporcionar la información y documentación necesaria para la realización de este proceso de calidad y atenderán las observaciones realizadas en materia de calidad de los entregables y los productos del servicio, sin costo adicional para el INSTITUTO, por lo que deberá realizar los ajustes o cambios que se le soliciten atendiendo las fechas que se establezcan en el programa de trabajo que deberá presentar para la remediación.

18.2.1.2.10. Acuerdos para la Atención de Solicitudes de Servicio Prioritarias

El INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato, solicitará los servicios con una marca de "prioridad" para nuevos desarrollos y soluciones de analítica para el Centro de Desarrollo de Servicios de Analítica, las cuales deberán atenderse de manera inmediata, lo que no implicara, un cálculo distinto a lo determinado por los servicios habituales.

EL INSTITUTO establecerá en lo aplicable cuales procesos, entregables, herramientas, ambientes y demás activos que sean necesarios para que el LICITANTE ADJUDICADO pueda atender estas solicitudes, en el entendido de que estos acuerdos y sus efectos únicamente estarán vigentes mientras las definiciones para la operación de este modelo de servicios que indica el anexo técnico en las fases de planeación del arranque, transición del servicio y estabilización del servicio concluyen.

Dicho servicio no podrá aplicarse durante la fase de operación del servicio; por otro lado el LICITANTE ADJUDICADO tendrá la responsabilidad de determinar si alguna de las fases del ciclo de vida aplicativo de estas solicitudes de servicio, previo a iniciarla, puede atenderse con las nuevas definiciones del modelo de servicios aprobadas por el INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato, en cuyo caso deberá someter dicha decisión a la autorización correspondiente del INSTITUTO, de lo contrario deberá continuar con los acuerdos establecidos por el Instituto

18.2.1.3. Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá realizar un Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, en este documento se acordarán los entregables y las fechas compromiso para atender cada uno de los acuerdos, compromisos, actividades y tareas a realizar durante las fases de transición y estabilización del servicio, mismo que se deberá acordar y en su caso ajustar con la participación del Gobierno del Contrato durante las mesas de arranque del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18.2.1.3.1. Crear Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá presentar un plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio, el cual deberá estar presentado para su aprobación por el **Gobierno del Contrato** durante las mesas de arranque del servicio.

El Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio deberá contener como mínimo:

1. Plan de documentación de aplicativos sin documentación mínima.
2. Plan de actualización a procesos compartidos.
3. Plan de transición de aplicativos.
4. Plan de transición de SLO's a SLA's.
5. Plan de acuerdos de niveles de operación entre contratos.
6. Plan de habilitación de infraestructura de ambientes y comunicaciones.
7. Plan de implementación del servicio de continuidad operativa.
8. Plan de implementación de la administración de la calidad.
9. Plan de implementación de las métricas de calidad.
10. Plan de recepción de aplicativos.
11. Actividades adicionales que serán realizadas durante la transición del servicio.
12. El detalle de las actividades que realizará el **INSTITUTO**, duración, esfuerzo y ruta crítica.
13. Los entregables de cada una las actividades.
14. Los roles y responsables de cada una de las actividades.

Las obligaciones que tendrá el **LICITANTE ADJUDICADO**, de acuerdo con el alcance de los servicios asignados son:

1. Contar con una estructura organizacional similar a la del **INSTITUTO**, con grupos de trabajo y representantes por cada uno de ellos, por cada una de las áreas que formen parte de la estrategia del **LICITANTE ADJUDICADO**. Este grupo tendrá la misión de entender cabalmente todos los procesos operativos del **INSTITUTO**, para generar la estructura de trabajo para cumplir con los entregables de esta fase.
2. Realizar una evaluación completa de cada uno de los componentes operativos y administrativos de cada uno de los servicios de negocio y sistemas y/o aplicativos en operación en el **INSTITUTO** y que están descritos dentro del presente Anexo Técnico, así como ajustarse a los tiempos indicados al plan de trabajo.
3. Documentar el inventario de todos los elementos habilitadores de los servicios, sistemas y subsistemas asociados de todos los servicios solicitados por el **INSTITUTO.**
4. Proveer toda la infraestructura para el ambiente de calidad (a excepción de la provista por el **INSTITUTO**).
5. Proveer un tablero de control integral sobre todos los indicadores, métricas, SLA's, SLO's, acordados en las Reuniones de Seguimiento.

18.2.1.3.2. El Instituto revisará el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

El **INSTITUTO** contará con 3 días hábiles para la revisión del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, en caso de tener observaciones, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar la nueva propuesta para revisión en un lapso no mayor de 1 día hábil, de acuerdo con lo establecido en Plan de Trabajo General

18.2.1.3.3. El Instituto Aprueba el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

El **INSTITUTO** contará con 3 días hábiles para la aprobación del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio y una vez aprobado, el **LICITANTE ADJUDIADO** podrá iniciar con la Toma de Control del Servicio. Concluida esta actividad se dará por finalizada la fase de Planeación del Arranque. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en Plan de Trabajo General.

18.2.1.4. Entregables de la planeación de arranque

La fase de planeación de arranque culminará con la entrega al Administrador de Contrato, como mínimo, de la documentación que se describe a continuación y que deberán estar de acuerdo con el plan de trabajo:

1. Inventario documental de aplicativos.
2. Caracterización de aplicativos que soportan la operación del **INSTITUTO**, acuerdo de documentación a generar y estrategia de almacenamiento y actualización de la CMDB (Configuration Management Data Base) que se genere.
3. Análisis de los aplicativos, es la propuesta de evaluación de todas las aplicaciones institucionales existentes para su manejo en el concepto Continuidad Operativa, que incluye el procedimiento y criterios detallados para determinar actualizaciones futuras a las Unidades de Continuidad Operativa.
4. Estrategia de reutilización de componentes, que contempie las metas de reutilización de componentes tecnológicos para el servicio de desarrollo de aplicaciones analíticas, servicio de continuidad operativa y servicio de Analítica de Datos.
5. Un diagrama organizacional propuesto para la operación del servicio durante la "Transición del Servicio", que describa todos los grupos de trabajo, las responsabilidades asociadas a cada uno de ellos, los nombres de los líderes de cada grupo y la cantidad de personas requeridas en cada uno de los grupos de trabajo.
6. Una descripción detallada de cada uno de los servicios ofrecidos por el **LICITANTE ADJUDICADO** para el concepto de continuidad operativa para los sistemas en producción en los diferentes ambientes aplicativos y que tendrán a su cargo.
7. Plan integrado para la implementación del servicio, a nivel de detalle para que el **INSTITUTO** determine si cumple con las expectativas planteadas en el presente Anexo Técnico. El plan deberá contener una propuesta para optimizar el desempeño del servicio y para la mejora de los niveles de calidad que actualmente se

tienen en la entrega de los servicios, incluyendo la participación que se requiera del **INSTITUTO** para la implementación de las mejoras.

8. Plan de entrega de la Base de Datos de Administración de la Configuración (CMDB por sus siglas en inglés) y la entrega periódica de componentes y aplicativos.
9. Descripción detallada de todos los objetivos de nivel de servicio para cada uno de los ambientes aplicativos. Descripción de todas las áreas de oportunidad de mejora encontradas en las etapas previas. Estas "Áreas de Oportunidad" en los distintos grupos de trabajo del **INSTITUTO**, se detallarán indicando como mínimo:

    a. Ubicación exacta de la oportunidad identificada.
    b. Propuesta de cómo podrá resolver el área de oportunidad.
    c. Requisitos e impactos en caso de no realizarse.
    d. Tareas que se ejecutarán por el **INSTITUTO** para valorar las áreas de oportunidad que podrán ser implementadas

10. Plan para la definición del procedimiento de solución de controversias técnicas.

18.2.1.5. Contraprestación Fase de Planeación

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. El Licitante Adjudicado deberá ajustarse a la cantidad prevista para esta etapa, incluyendo todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la planeación del arranque conforme a lo descrito en este documento.

18.2.2. Transición del Servicio.

El LICITANTE adjudicado tendrá un máximo de 3 semanas, contadas a partir de la fecha de notificación del fallo para la finalización de la planeación del arranque, el LICITANTE ADJUDICADO deberá tomar el control de la operación de todas las solicitudes de servicio. Durante este periodo, el LICITANTE ADJUDICADO cumplirán con los mecanismos (políticas y procedimientos) y establecerán la comunicación con el INSTITUTO con el fin de proporcionar el soporte de segundo nivel a los incidentes relacionados con las aplicaciones, así como las actividades descritas en el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

18.2.2.1. Generación de Documentación Faltante

Una vez generado el inventario documental de los aplicativos, el **INSTITUTO, a través del Administrador de contrato,** en conjunto con el **LICITANTE ADJUDICADO** validarán que cada aplicativo contenga la documentación mínima requerida para proveer el soporte y mantenimiento necesarios, y en su caso para los aplicativos que no cumplan (en contenido, calidad y/o estructura) con la documentación mínima, El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá generar la documentación faltante.

El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.2.2. Implementación de la Mesa de Control.

El LICITANTE ADJUDICADO, deberá implementar e integrar una Mesa de Control con base al Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, a partir de la fase de operación del servicio, como único punto de contacto entre el **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO**, por lo que todos los Planes que conforman el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio reportarán sus avances al Grupo de Gobierno de manera directa sin que el personal asignado participen en los proyectos o servicios.

El INSTITUTO proporcionará los accesos y permisos necesarios para que el LICITANTE ADJUDICADO esté en posibilidad de conectarse su Mesa de Servicios a la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del IMSS. Esta conexión se deberá realizar dentro de los primeros 30 días hábiles, de vigencia del servicio y del contrato, sin costo para el INSTITUTO.

18.2.2.3. Implementación de SLO's

El **LICITANTE ADJUDICADO** será responsable de implementar los mecanismos y herramientas necesarias para la recolección, valoración y cumplimiento de los SLO's (Objetivos de Niveles de Servicio) acordados con el Gobierno del Contrato, con base a lo descrito en el plan de transición de SLO's a SLA's incluido dentro del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

El comportamiento de los SLO's durante esta fase será reportado por la Mesa de Control al Gobierno del Contrato y al término de este período, ambos grupos, determinarán las acciones a seguir para estabilizar los SLO's y que estos puedan incluirse como SLA's (Acuerdos de Niveles de Servicio), en la fase de Operación del Servicio.

18.2.2.4. Implementación de OLA's

Durante esta fase, el **LICITANTE ADJUDICADO** implementará todos los acuerdos con el **INSTITUTO** con base en el Plan de Acuerdos de Niveles de Operación, así como detectar las dependencias que llegarán a existir con la Mesa de Control y el Plan de Actualización a Procesos Compartidos con otras áreas de la DIDT.

El **LICITANTE ADJUDICADO**, en colaboración con el Gobierno del Contrato realizarán reuniones de trabajo con los proveedores de los diferentes servicios del IMSS, detectados como "Posible Riesgo", a fin de implementar procesos de mejora continua que permitan disminuir o eliminar dichos riesgos.

18.2.2.5. Transferencia de Aplicativos

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Considerando las actividades descritas en el Plan de Transición de Aplicativos, el **LICITANTE ADJUDICADO**, tomará el control de cada uno de los aplicativos con base en la criticidad, estabilidad y documentación disponible. La Mesa de Control administrará el cumplimiento de las actividades del plan de transición de aplicativos y su incorporación a la Continuidad Operativa.

18.2.2.6. Implementación de Infraestructura y Comunicaciones.

El **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá realizar las actividades descritas en el Plan de Habilitación de Infraestructura de Ambientes y Comunicaciones, cumpliendo con los estándares y políticas de comunicación del **INSTITUTO**.

El **LICITANTE ADJUDICADO** en colaboración con el Gobierno del Contrato realizarán reuniones de trabajo con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional y la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad Informática, a fin de implementar procesos de mejora continua que permitan disminuir o eliminar posibles riesgos de demora en la entrega y habilitación de dicha infraestructura.

18.2.2.7. Documentar el Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas

El **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO**, acordarán y documentarán el Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas, para resolver aquellas controversias en la interpretación de alcances, estimaciones, costos, cumplimiento de niveles de servicio, entre otros, relacionados con los servicios y/o los SLA's, por el deslinde de cualquier responsabilidad al respecto.

18.2.2.8. Entregables de la fase de Transición del Servicio

El periodo de Transición del Servicio culminará con la entrega al Administrador de Contrato, de la evidencia de implementación de cada Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, entre los cuales se listan los siguientes entregables que deberá considerar como mínimo el **LICITANTE ADJUDICADO.**

1. Procesos compartidos de entrega y recepción de productos de trabajo entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO.**
2. Sugerencias de mejora detectadas.
3. Plan de atención a sugerencias de mejora para la fase de Estabilización del Servicio.
4. Evidencias de capacitación en procesos compartidos.
5. Reportes de gestión del contrato, atención de requerimientos de servicio, atención a incidentes de segundo nivel relacionados con código, control de aseguramiento de la calidad, seguimiento a SLO's, seguimiento a OLA's, avance de los planes que conforman el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, entre otros.
6. Organigrama para la atención de la Continuidad Operativa.
7. Evidencia de implementación de la infraestructura de comunicaciones y ambientes.

8. Implementación de herramientas propias del **LICITANTE ADJUDICADO** para atender el servicio.
9. Borradores de los acuerdos de niveles de operación.

18.2.2.9. Contraprestación Fase de transición

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. El Licitante Adjudicado deberá ajustarse a la cantidad prevista para esta etapa, incluyendo todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la transición del servicio conforme a lo descrito en este documento.

18.2.3. Estabilización del Servicio

En esta fase el LICITANTE ADJUDICADO, deberá implementar acciones sobre las áreas de mejora detectadas para cada uno de los componentes del servicio y debe tener una duración máxima de 2 semanas como se describe a continuación:

18.2.3.1. Estabilización de la Mesa de Control

Durante la fase de transición del servicio, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá llevar a cabo la implementación de la Mesa de Control para recibir los requerimientos de servicio, incidencias de segundo nivel relacionadas con código y gestión del contrato, por lo que las áreas de oportunidad detectadas por el **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO**, se resolverán en esta etapa de Estabilización de la Mesa de Control, con el objetivo de normalizar su operación y para que a partir del inicio de la fase de Operación del Servicio se aplique cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio y Operación (SLA's y OLA's) correspondientes a los servicios del presente Anexo Técnico.

18.2.3.2. Estabilización de Procesos Compartidos

Los procesos compartidos entre el **INSTITUTO** y el **LICITANTE ADJUDICADO** deberán ser ajustados durante esta fase, a partir de las mejoras detectadas por las sugerencias del **LICITANTE ADJUDICADO** y el **INSTITUTO**, se determinará como se afectarán los procesos y su estrategia de despliegue, garantizando que al inicio de la fase de operación del servicio los procesos y los productos de trabajo relacionados están listos para su operación y a partir de este momento cambiar los SLO's a SLA's.

18.2.3.3. Estabilización de SLA's

En la etapa de estabilización el **LICITANTE ADJUDICADO**, realizará los últimos ajustes al servicio, por lo que no se aplicarán las penalizaciones y/o deductivas por incumplimientos, si no hasta que inicie la operación de la continuidad operativa, de acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo general, del presente Anexo técnico.

18.2.3.4. Estabilización de OLA's

En esta actividad el **LICITANTE ADJUDICADO**, revisará y ajustará el comportamiento de todos los acuerdos. Estos ajustes son para las tareas y entregables de entrada o salida que interactúan con el servicio objeto del presente Anexo Técnico. El **LICITANTE ADJUDICADO** considerará que todos los OLA's que se implementen, serán supervisados con el Gobierno del Contrato y en caso de incumplimiento, serán sancionables.

18.2.3.5. Cierre de Transferencia de Aplicativos

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá recibir del Administrador de Contrato la totalidad de aplicativos de analítica objeto del servicio del presente Anexo Técnico, instalados en el ambiente productivo, de acuerdo con lo establecido en Plan de Trabajo General.

Durante este periodo el **LICITANTE ADJUDICADO** debe realizar la recepción y estar listos para atender las solicitudes de servicio que sean turnadas para su atención.

18.2.3.6. Entregables de la Fase de Estabilización del Servicio

La Fase de Estabilización del Servicio culminará con la entrega documentada (evidencia) al Administrador de Contrato, por el **LICITANTE ADJUDICADO** de la implementación de las mejoras detectadas, entre los cuales se enlistan de manera enunciativa, más no limitativa los siguientes entregables:

1. Evidencia de ajuste y despliegue de los procesos compartidos entre el INSTITUTO y el LICITANTE ADJUDICADO.
2. Evidencia de sugerencias de mejora implementadas.
3. Evidencia de la implementación del plan de atención a sugerencias de mejora.
4. Evidencias de capacitación en procesos compartidos con las mejoras detectadas.
5. Reportes de gestión del contrato, atención de requerimientos de servicio, atención a incidentes de segundo nivel relacionados con código, control de aseguramiento de la calidad, seguimiento a SLO's, seguimiento a OLA's, avance de los planes que conforman el PTTCS, entre otros, con las mejoras detectadas.
6. Organigrama para la atención del servicio de continuidad operativa.
7. Evidencia de operación de la infraestructura de comunicaciones y ambientes.
8. Evidencia de ajuste de herramientas propias del LICITANTE ADJUDICADO para atender el servicio con las mejoras detectadas.
9. Acuerdos de niveles de operación, firmados con los diferentes proveedores de otros contratos del IMSS.
10. Carta de cierre de fase indicando la entrada en vigor de SLA's y OLA's.

18.2.3.7. Contraprestación Fase de Estabilización

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. El Licitante Adjudicado deberá ajustarse a la cantidad prevista para esta etapa, incluyendo todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la estabilización del servicio conforme a lo descrito en este documento.

18.2.4. Operación del Servicio

Durante la fase de Operación del Servicio, el **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá proporcionar todos los servicios descritos en este documento para los ambientes aplicativos del **INSTITUTO**, cumpliendo con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos para cada uno de ellos y Acuerdos de Niveles de Operación con los proveedores de contratos y/o servicios del IMSS.

El periodo de operación del servicio será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

Las tareas principales para la fase de Operación del Servicio se describen en los capítulos siguientes:

18.2.4.1. Mesa de Control

El **LICITANTE ADJUDICADO deberá establecer una Mesa de control sin costo para el INSTITUTO, por lo que** deberá considerar que como parte del servicio a proporcionar, deben contar con personal para realizar estas actividades oportunamente, de acuerdo con lo establecido para cada servicio, así como los reportes y entregables indicados en este Anexo Técnico, y lo que se acuerde en las reuniones de planeación en la fase de Planeación del arranque, por lo que el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá considerar como mínimo, los siguientes:

1. Atención a las solicitudes de servicio turnadas por las herramientas de gestión.
2. Registro y seguimiento de los tickets turnados por la Mesa de Servicio Tecnológicos (MST) del **INSTITUTO** por medio de la Mesa de Control.
3. Entrega de reportes de comportamiento de los servicios, consumo de horas de la continuidad operativa y los proyectos de nuevos desarrollos/actualización de soluciones analíticas.

18.2.4.2. Transición al Siguiente Contrato.

El LICITANTE ADJUDICADO será responsable de realizar una transferencia controlada de los servicios hacia el o los nuevos proveedores en un periodo no mayor a 3 meses, a partir del inicio del nuevo contrato del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analíticas CDSA) contados a partir de la fecha que el **INSTITUTO** determine.

Tres meses previos a la conclusión del servicio, además de al final de la prestación de estos el LICITANTE ADJUDICADO, realizará un proceso de entrega a El Instituto de todas las herramientas y funcionalidades, lo que haya sido incorporado como parte del proyecto o en su caso, producto del servicio, incluyendo cualquier componente de hardware/software que integre dicho servicio, lo anterior atendiendo a lo establecido en el siguiente apartado Cierre de Servicio.

El **LICITANTE ADJUDICADO** 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 ADJUDICADO y el IMSS durante las reuniones de trabajo en la primera semana posterior a la notificación del fallo y durante las diversas reuniones que se efectúen entre el LICITANTE ADJUDICADO y el IMSS durante la vigencia del servicio y del contrato.

18.2.4.3. Cierre de Servicio

El **LICITANTE ADJUDICADO**, deberá entregar a entera satisfacción del **INSTITUTO,** toda la documentación que el Gobierno del Contrato determine como necesaria, para formalizar el cierre del "Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones analítica CDSA)".

18.2.4.3.1. Transferencia de Aplicaciones Institucionales

El **LICITANTE ADJUDICADO** al cierre del servicio proporcionará un plan de transferencia de aplicaciones al **INSTITUTO,** a través del Administrador de Contrato, con lo mínimo indispensable para mitigar los riesgos de transferencia y continuidad de la operación del **INSTITUTO**.

Lo anterior debe incluir como mínimo:

1. Estrategia de transferencia de aplicativos, priorizando aquellos de mayor impacto hacia el negocio del **INSTITUTO** en su primera etapa.
2. Entrega de documentación y código/componente de cada solución analítica para que pueda ser resguardada por el **INSTITUTO.**
3. Entrega de la documentación que requiera el Instituto para la operación de las soluciones analíticas que desarrolle o construya.
4. Plan de trabajo para la transferencia del conocimiento técnico de cada solución analítica.
5. Plan de trabajo con actividades para tomar el control del servicio.

18.2.4.3.2. Cierre de Solicitudes de Servicio

El LICITANTE ADJUDICADO, para cerrar el contrato, presentará al Administrador de Contrato, las cartas de aceptación de entrega del servicio firmadas por el Gobierno del Contrato para todas las solicitudes de servicios turnadas para su atención, en un período no mayor a 3 meses, a partir del día siguiente de la fecha de término del contrato.

18.2.5. Cierre de Contrato

Al término de la vigencia del servicio y del contrato el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá concluir con todos los servicios requeridos por el **INSTITUTO**, esto sin dejar de considerar en caso aplicable, las deductivas y penalizaciones correspondientes, hasta que se atiendan en su totalidad los requerimientos de servicio turnados por el **INSTITUTO** dentro del período de vigencia del servicio y del contrato.

18.2.5.1. Consideraciones para finalizar el contrato

En el caso de terminación anticipada o a la finalización de la vigencia del servicio y del contrato, el LICITANTE ADJUDICADO será el responsable de iniciar el proceso de cierre, realizar los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todos los bienes ubicados en las instalaciones del **INSTITUTO** que forman parte de su servicio y que no constituya parte de las modificaciones, adecuaciones y/o activos que hayan sido realizados como permanentes.

El retiro de los bienes será realizado en coordinación con la entrega del nuevo proveedor que dará continuidad a la operación del **INSTITUTO**, observando los acuerdos operativos de migración de un contrato a otro que consideren aspectos como la migración de la información de usuario en la plataforma de cómputo actual hacia la nueva solución.

Los bienes del proveedor que pudieran estar ubicados físicamente en las instalaciones del Instituto, podrán ser retirados por el **LICITANTE ADJUDICADO**, bajo los mecanismos administrativos que en su caso le dé a conocer el Administrador del Contrato, dichos bienes tales como mesas, sillas, equipo de cómputo, cables, impresoras, ruteadores, deberán ser relacionadas por escrito para su retiro considerando las características de cada bien y únicamente podrán ser retirados bajo la autorización por escrito del Administrador del Contrato.

Ante cualquier causa de término de contrato (por ejemplo, rescisión o conclusión), el **LICITANTE ADJUDICADO** se obliga a realizar una transferencia controlada descrita de los servicios hacia el o los nuevos proveedores en un período no mayor a 3 meses contados a partir de la fecha que se establezca el nuevo contrato. Lo anterior de acuerdo con el Plan de Trabajo General.

19. Perfil del Proveedor

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El **LICITANTE** deberá ofertar y comprometerse de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones y características técnicas solicitados en el presente Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el presente Anexo Técnico y sus Apéndices.

El **LICITANTE** deberá acreditar como parte de su proposición ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida de mínimo 1 (uno) año y hasta 10 (diez) años, en la prestación del Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software o servicios similares materia de servicios de analítica, para tal efecto deberá adjuntar como parte de su propuesta técnica Curriculum Vitae de la empresa, el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información:

- Nombre de la persona moral o persona física (Licitante)
- RFC
- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección del centro de datos propuestos para la prestación del servicio.
- Nombre y datos de contacto del representante legal.
- Objeto social el cual debe ser relacionado con los servicios objeto del presente Anexo Técnico.
- Relación de servicios que ha prestado indicando, periodos de prestación de servicios y empresas o dependencias gubernamentales (clientes)
- Firma del representante legal

Los licitantes deberán acreditar en su propuesta técnica que el personal ofertado para la prestación del servicio es propio para tal efecto deberá presentar la Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que deberá aparecer el personal ofertado que se encuentre vigente.

19.1. Capacidad de los Recursos Humanos del LICITANTE

Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto del procedimiento de contratación.

Experiencia de los Recursos Humanos. - **El LICITANTE** deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la experiencia en la prestación del Servicio, de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico, para lo cual deberá presentar:

- **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de El Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:
  - Nombre;
  - Domicilio;

- Número de teléfono (fijo o celular);
- Correo electrónico;
- Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
- Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
- **Carta(s) de Constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director del Recursos Humanos.
- **Carta(s) de recomendación,** otorgadas por clientes previos en papel membretado por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.
- **Identificación** oficial vigente del personal propuesto.

Toda la información de los perfiles solicitados que presenten los LICITANTES en su propuesta deberá estar en idioma español, en caso contrario, el documento en idioma diferente al español deberá acompañarse de una traducción simple al español, en caso de que se omita dicha traducción, durante la evaluación de las propuestas, se considerará que el documento no fue presentado.

El Administrador de Contrato del **INSTITUTO** tiene definidos estándares que serán entregados al **LICITANTE** y los cuales se deben considerar en todos los proyectos. Los **LICITANTES** ofertarán el cumplimiento total de los estándares establecidos por el IMSS en el siguiente listado, los cuales son enunciativos más no limitativos, así como aquellos contenidos en la matriz de metodologías, normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC, que se integran por la normatividad aplicable vigente:

1. Desarrollo Web para Aplicaciones y Sitios de Internet
2. Diseño Gráfico
3. Diseño de Base de Datos
4. Documentación de Protección de Datos Personales
5. Lineamientos de Codificación
6. Guía para el Desarrollo de Sitios Web para la APF
7. Manual de Imagen para Sitios de Internet del Gobierno Federal
8. Guía para el Desarrollo de Sitios de Internet del Gobierno Federal
9. Manual de Identidad Institucional
10. Cumplimiento de lineamientos de seguridad
11. Políticas de uso de las instalaciones
12. Políticas en materia de TI del IMSS

Los **LICITANTES** deberán ofertar que, las Certificaciones presentadas en su propuesta técnica, deberán permanecer vigentes durante toda la vigencia del servicio y del contrato y que los marcos de referencia en los cuales se basen las Certificaciones solicitadas deberán corresponder con las versiones vigentes de mercado.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

En caso de participaciones conjuntas, las empresas participantes deberán presentar el convenio privado celebrado entre dichas empresas participantes que la conforman, en el cual se precisen y/o definan las actividades a que se obliga cada una de las empresas que prestará cada uno de los servicios técnicos solicitados considerando lo siguiente:

- Las empresas participantes que conforman la participación conjunta, cada empresa deberá presentar de manera individual, evidencia de que cuentan al menos con las certificaciones solicitadas en este documento para su acreditación.

- Las empresas que participen de forma conjunta deberán, cada una presentar las constancias de certificación, vigentes al momento de presentar la propuesta para demostrar que cuentan con un marco de gestión de requerimientos de seguridad de la información.

La siguiente tabla muestra el marco normativo y de referencia que el INSTITUTO considera para robustecer los procesos compartidos con los que se prestarán los servicios, además señala las certificaciones que los LICITANTES deberán acreditar como **obligatorias y deseables**, dichas Certificaciones serán consideradas dentro del proceso de evaluación de la propuesta técnica que presente el LICITANTE y deberán estar vigentes al momento de la convocatoria y durante el proceso licitatorio, haber sido expedidas en México (territorio nacional), y en los casos que aplique, deberán ser verificables en los sitios oficiales de los organismos certificadores:.

Marco de referencia	Certificación obligatoria
Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)	NO
Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas (Modelo Rector: RUP, SPICE, SAFE)	NO
SAFE – Nivel Silver o superior	NO
Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO 27001) **(CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)**	SI
Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO20000)	NO
Calidad del Software (ISO/IEC 25000)	NO
CMMI DEV V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
CMMI SVC V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
ISTQB - Nivel Gold	NO
Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001) **(CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)**	SI
ISO 20000:2018 Servicios de TI **(CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)**	SI
ISO 9001 Gestión de calidad	NO

Los Licitantes deben incluir en su propuesta las Certificaciones obligatorias; por lo que será causal de desechamiento el que alguna empresa participante o en participación conjunta no presente los certificados vigentes correspondientes de acuerdo con la tabla anterior, y considerando lo siguiente:

- ISO 27001 (con más de 15 procesos certificados), para validar los procesos certificados el Licitante deberá evidenciar a través de una carta, expedida por la Casa Certificadora, con una antigüedad mínima de al menos 6 meses previos al proceso de licitación, en la cual se describan los más de 15 procesos certificados, indicado el número de certificado, fecha de expiración y a nombre de la razón social del Licitante.
- ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno
- ISO 20000:2018 Servicios de TI
- CMMI-DEV V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.
- CMMi-SVC V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.

Las certificaciones que presenten los LICITANTES para acreditar el cumplimiento del marco de referencia deberán estar vigentes a la fecha de presentación de propuestas, y deberán ser verificables por medios digitales tales como la página del organismo certificador, código QR del certificado y/o los datos de contacto, como son nombre, teléfono. Para el caso de las certificaciones ISO, el licitante y / o los licitantes en participación conjunta, además de las certificaciones deberán indicar la casa, empresa o institución certificadora, así como el número de certificado que presentan. En caso de que no se puedan verificar las certificaciones a través de los medios señalados, se considerarán como no presentadas, por lo que en el caso de las certificaciones obligatorias serán causal de desechamiento, y en el caso de las certificaciones solicitadas en la matriz de evaluación de las propuestas, no se les otorgarán puntos.

19.2. Capacidad de Equipamiento

EL LICITANTE ADJUDICADO deberá contar con el equipo de cómputo e infraestructura necesarios para prestar el servicio requerido en las instalaciones del IMSS durante la vigencia del respectivo contrato tomando en cuenta lo siguiente:

- Contarán con los equipos y dispositivos tecnológicos necesarios para realizar los desarrollos objeto de la presente contratación
- Los equipos que se utilicen para el servicio no tendrán dispositivos o puertos externos que permitan extraer información, o bien, deberá tenerlos desactivados y una vez concluidas las actividades de los recursos, se les deberá aplicar un borrado seguro dando cumplimiento a la normatividad aplicable vigente.

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Que cuenta con la capacidad de brindar a todos los recursos asignados al proyecto un equipo de cómputo, considerando equipo de cómputo, cumpliendo como mínimo con las siguientes características:

    - Al menos 16 GB de Memoria RAM
    - Al menos Procesador CORE i7 a 2.8 GHz
    - Al menos Windows 10 profesional, Office 2016
    - Contar con antivirus, antispyware y actualización continua de parches del sistema operativo. El antivirus será especificado por el Administrador del Contrato del **INSTITUTO** al **LICITANTE ADJUDICADO** y deberá presentar evidencias del cumplimiento
    - Considerando que es importante controlar la capacidad que tiene el **LICITANTE ADJUDICADO** para brindar el servicio de manera confiable y en condiciones epidémicas como fue las provocadas por el COVID-19 (home office, trabajo remoto, datos sensibles y confiabilidad de la información, salvaguardar patrimonio institucional entendiendo que la información es un bien y por lo tanto patrimonio), el LICITANTE ADJUDICADO deberá incluir en cada uno de los equipos de cómputo de sus recursos, sin importar su actividad, una solución de software (en una solución) que asegure que en cualquier ubicación la integridad de la información se controla y administra por software mediante capacidades de auditabilidad, control, monitoreo de la actividad en cada instante y supervisión (software de control y monitoreo de actividades).

El LICITANTE para demostrar su capacidad y experiencia en el manejo seguro con dicha solución deberá presentar como parte de su propuesta técnica: Carta del fabricante, firmada en forma autógrafa por su representante legal expedida a nombre del LICITANTE donde manifieste la antigüedad que tiene el LICITANTE en el uso de la solución; contrato a nombre del LICITANTE y CFDI expedida a favor del LICITANTE, que demuestre el uso, dominio y adquisición de la solución, durante los últimos 12 meses. De igual forma el LICITANTE deberá incluir en su propuesta la información técnica de la solución, la cual tenga en un sistema de software, al menos la siguiente funcionalidad como mínimo indispensable:

1. Catálogo de políticas preconfiguradas
2. Captura de Pantalla en Endpoint
3. Cifrado de archivos bajo demanda
4. Cifrado de archivos y carpetas (con y sin password)
5. Control de conexiones entrantes y salientes
6. Supervisión de dispositivos de almacenamiento extraibles
7. Control de unidades de almacenamiento removibles
8. Monitoreo de eventos en tiempo real
9. Supervisión del usuario final
10. Control de permisos en el equipo
11. Control y supervisión de archivos sensibles
12. Operación en modos online y offline

13. Identificación de aplicaciones de Escritorio o Web
14. Trazabilidad de comportamientos de usuario
15. Control de email y webmail (gmail, outlook, yahoo, entre otros)
16. Detección de desconexión, apagado de equipo, inicio de sesión
17. Auditoría de instalación de software
18. Auditoría de sentencias a Bases de Datos (Dumper EP para SQL)

El **LICITANTE ADJUDICADO**, proporcionará una plataforma de capacitación presencial o a distancia (en línea), así como un catálogo de cursos en línea que podrán ser tomados por todos los recursos humanos de la Coordinación de Datos y Analítica de la DIDT, la cual será proporcionada sin costo para el INSTITUTO.

La no presentación de la totalidad de la documentación solicitada en los términos requeridos en el presente punto será causa de desechamiento.

- Los recursos informáticos que el LICITANTE ADJUDICADO debe proporcionar a cada uno de sus recursos en términos de hardware estarán en función de las actividades que esté realizando cada uno de los miembros del equipo de trabajo

    - Al menos se requiere una computadora para cada persona y el software será definido dependiendo de la actividad que realicen dentro del servicio
    - Los recursos proporcionados por el LICITANTE ADJUDICADO para cada proyecto estarán especificados conforme a proyectos de desarrollo de soluciones analíticas y en el caso de Demanda de Ingeniería de Producto, estarán especificados en la Solicitud de Servicio o por cualquier otra forma de manera expresa, si es que difieren a las especificaciones anteriores
    - El LICITANTE ADJUDICADO deberá incluir equipo para monitoreo, comunicación de voz y envío de mensajes para cada Administrador de programa, Administrador de Proyecto del **LICITANTE ADJUDICADO** y en su caso algún otro perfil que por su trabajo lo requiera
    - El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá entregar al Administrador de Contrato, un listado de los equipos que ingresarán a las instalaciones del IMSS, especificando: marca, modelo, color, número de serie y nombre del responsable, así como anexar las evidencias del cumplimiento de Seguridad previo al ingreso de los equipos a las instalaciones del IMSS
    - A los recursos que se encuentren trabajando en las instalaciones del IMSS, se les proporcionará acceso a las instalaciones del IMSS, un lugar de trabajo, acceso hacia la red interna.
    - Los permisos específicos a cada servicio serán tramitados en cada circunstancia.

19.3. Capacidad y Experiencia del personal a inicio del servicio a presentar

El **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar, adicional al Gerente del Servicio, que se requieren a partir del primer día de servicio, de al menos una persona de los siguientes perfiles:

DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Científico de Datos
- Desarrollador de Calidad de Datos
- Desarrollador Ingeniero de Datos
- Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA.
- Analista de Datos / BA
- Arquitecto de Datos
- Especialista de Gobierno de Datos

A fin de acreditar, la experiencia profesional y técnica de los perfiles requeridos, el **LICITANTE** deberá presentar como parte de su propuesta:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los perfiles, de acuerdo con la información descrita en la sección "Tabla de Perfiles".
- Documentación que ratifique la participación en proyectos de la misma naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:

  I. Experiencia comprobable.
  II. Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
  III. Puesto o perfil desempeñado.
  IV. Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
  V. Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
  VI. Datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).
  VII. Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Para cada recurso presentado se deberá adjuntar los documentos que demuestren que el recurso pertenece a la organización del LICITANTE, para lo cual deberá presentar contrato individual de trabajo, el alta ante el IMSS, así como copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestre el nombre del recurso, la no presentación de los documentos solicitados será causa de desechamiento.

20. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Uso de una Herramientas para Estimación de Costo y Tiempos	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Para cada Requerimiento de Servicio, aplicar una técnica de estimación de costo y tiempo, generando documento con la evidencia del uso de la herramienta de estimación para costo y tiempos y premisas técnicas, debidamente llenado con los requisitos de calidad e información solicitados.

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
		La meta es 100% de cumplimiento en la Evidencia del Uso de una herramienta para Estimación de Costo y Tiempos, por requerimiento.
Requerimiento de Servicio	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo: Mantenimientos (Servicios hasta 400 horas). • Menores a 50 horas, 1 día hábiles • Entre 51 a 100 horas, 2 días hábiles • Mayores a 100 horas, 3 días hábiles Actualización de Aplicativos Analíticos (Servicios mayores a 400 horas) y Desarrollo de Soluciones Analíticas. • Hasta 5 días La meta es cumplimiento del 95% de las propuestas de servicio entregadas en tiempo, por Servicio de Negocio. Para el Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas. • Hasta 15 días hábiles
Cumplimiento en Requisitos Funcionales	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se genera una lista con máximo 5 requisitos Funcionales a cumplir, a la conclusión del Mantenimiento. A estos 5 puntos se les da un porcentaje. **Al final esta lista es calificada por el responsable del Servicio de Negocio.** La escala para cumplir es la siguiente: • 4.5 o más en una escala de 5.0 puntos. La meta es 95% de las encuestas arriba de 4.5 puntos en escala de 5, para Mantenimientos. Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas, aplica por Servicio.
Manejo de Incidentes	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	**Tiempo de Atención.** Tiempo en que recibe la Mesa de Servicios Tecnológicos el incidente y lo pone en Atención del Equipo de Trabajo.

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
		Severidad 0 con un tiempo de atención menor a 15 min. • Severidad 1 con un tiempo de atención menor a 2 horas • Severidad 2 con un tiempo de atención menor a 4 horas • Severidad 3 con un tiempo de atención menor a 8 horas • Severidad 4 con un tiempo conforme al Plan de Trabajo. **Tiempo de Solución.** Tiempo en que es resuelto el incidente, hasta su cierre. • Severidad 0 con un tiempo de solución menor a 2 horas • Severidad 1 con un tiempo de solución menor a 4 horas • Severidad 2 con un tiempo de solución menor a 24 horas Severidad 3 con un tiempo de solución menor a 48 horas. • Severidad 4 con un tiempo de solución conforme al Plan de Trabajo 95 % Cumplimiento por Servicio de Negocio.
Retraso, correcciones o adecuaciones en Entregables	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Cumplir con las fechas pactadas para los entregables durante la prestación del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Propuesta de Servicio y el cronograma de trabajo presentado y autorizado. 0 días de retraso
Calidad de Productos Terminados	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad designados por el Gobierno de Contrato y con base a los defectos detectados, se aplicarán las deducciones. Menor o igual a 5 defectos y/o rechazos

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al **LICITANTE ADJUDICADO.** 0% de defectos fugados
Calidad de Código	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Determinar si la Calidad de Código desarrollado por el **LICITANTE ADJUDICADO** cumple con las Métricas y/o Reglas establecidas por el **INSTITUTO** desde las siguientes 6 perspectivas: • Diseño • Complejidad del Código • Estándares de codificación • Documentación(comentarios) • Errores y errores potenciales • Duplicaciones Calidad de Código >= 90%
Presentación del personal asignado de acuerdo con lo solicitado en el primer día	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Al siguiente día hábil de la notificación de la adjudicación, mediante la presentación física en las instalaciones del **INSTITUTO** del personal designado como Gerente de Servicio y demás personal solicitado: • Científico de Datos • Desarrollador de Calidad de Datos • Desarrollador Ingeniero de Datos • Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA. • Analista de Datos / BA • Arquitecto de Datos • Especialista de Gobierno de Datos Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil, o aquel que siendo presentado el primer día por el licitante, no cumpla con el perfil adecuado.
Asignación de recursos, con el perfil adecuado a una solicitud de servicio del Administrador del Contrato del INSTITUTO	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Reemplazo de un recurso.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio de reemplazo de un recurso por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**
Para cada proyecto, presentación del cronograma de trabajo para la fase de Preanálisis.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**
Presentación del cronograma de trabajo del resto de la solución (Construcción) para cada proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 15 días naturales a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO.**
Entrega de la estimación para cada proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se debe entregar de conformidad al cronograma de trabajo.
Cumplimiento en los tiempos establecidos en los cronogramas de trabajo por cada proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se medirá a través de la recepción de los entregables pactados en las fechas pactadas por parte del Administrador del Contrato. En función a lo descrito en el ciclo vida de desarrollo del **INSTITUTO**
Presentación del cronograma de capacitación de cada recurso asignado al proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios (Ver tabla siguiente)	Máximo 10 días hábiles después de que el recurso se ha integrado al proyecto. El Cronograma de capacitación deberá ser entregado al Administrador del Contrato del **INSTITUTO** 5 días hábiles después de que este lo haya solicitado.
Pruebas de vulnerabilidad	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	No poder liberar un sistema con fecha de liberación establecida en el cronograma de trabajo de la fase de transición o en su caso liberar con vulnerabilidades medias o altas.
Error	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	A cada error encontrado se le asignará una severidad. Deberá corregirlo en los tiempos especificados, de lo contrario, se le aplicará una pena convencional, además de corregir el error sin costo para el **INSTITUTO.**
Calidad del producto de software	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	De conformidad con el plan integrado para la implementación del servicio desarrollado en la fase de Planeación del arranque.
Mesa de Servicios Tecnológicos	Documentar en repositorio electrónico lo establecido en el	Previo a la liberación de un aplicativo o en su caso lo establecido en el apartado "Mesa de Servicios Tecnológicos"

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
	apartado "Mesa de Servicios Tecnológicos"	
Centros de Datos	Documentar en repositorio electrónico lo establecido en el apartado "Centros de datos"	Previo al despliegue de los sistemas nuevos o actualizados o en su caso lo establecido en el apartado "Centros de datos"

21. Relación de Niveles de Servicio y Subservicio

Concepto	Uso de una Herramienta para Estimación de Costo y Tiempos	Requerimiento de Servicio	Cumplimiento en Resultados	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	Retraso en Entregables	Calidad de Productos Terminados	Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Calidad de Código	Eficiencia Presupuestal
Continuidad Operativa	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Datos y Analítica	A	A	A			A	A	A	A	A
Demanda de Ingeniería de Producto						A	A			A

A= Aplica.

Concepto	Presentación del personal asignado	Adjudicación de recursos	Reemplazo de un recurso	Presentación del cronograma de trabajo para la fase de inicio	Presentación del cronograma de trabajo del resto de la solución	Actualización del cronograma de trabajo del resto de la solución	Entrega de la estimación para cada entregable	Cumplimiento en los tiempos establecidos	Presentación del cronograma de planeación	Pruebas de vulnerabilidad	Error	Calidad del producto de software
Continuidad Operativa	A											
Datos y Analítica	A			A	A	A	A	A				
Demanda de Ingeniería de Producto	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

A= Aplica.

22. Requerimientos de arquitectura tecnológica

En la sección "Tecnologías y Herramientas" de este anexo se encuentra definida la lista de tecnologías a utilizar para el desarrollo de las Soluciones Tecnológicas dentro del **INSTITUTO**, la cual se basa en el catálogo de aplicaciones y el Marco Tecnológico de Referencia (MTR) vigentes, los **LICITANTES** deberán contar con el personal con dominio en dichas tecnologías o en nuevas plataformas tecnológicas que ofrezca el mercado y que el **INSTITUTO** determine adoptar, de acuerdo con sus necesidades. Lo anterior, con la finalidad de apoyar los distintos conceptos relacionados con el desarrollo de sistemas, de dar cumplimiento a la matriz de metodologías, así como a las normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC que se integran en la normatividad aplicable vigente.

Restricciones e interfaces con otros elementos

El LICITANTE ADJUDICADO deberá establecer las Restricciones e Interfaces que tendrán los nuevos sistemas y aplicativos de analítica que desarrolle al amparo del contrato que se formalice para la prestación de los servicios del presente anexo, dentro de la documentación que elaboren durante las fases del "ciclo de vida para el servicio de desarrollo de aplicaciones" establecidas en este anexo técnico.

23. Glosario de términos

Para efectos de esta convocatoria, se entenderá por:

Administrador del contrato: Servidor(es) público(s) en quien(es) recae la responsabilidad de administrar y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en el contrato.

Área contratante: La facultada en el IMSS para llevar a cabo los procedimientos de contratación a efecto de adquirir o arrendar bienes, así como para contratar servicios.

Área requirente: La que, en el IMSS, solicite o requiera formalmente la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios, o bien aquella que los utilizará, en términos de lo que establece la fracción II del artículo 2 del Reglamento.

Área técnica: La responsable de elaborar las especificaciones técnicas que se deberán incluir en el procedimiento de contratación, de responder las preguntas que sobre estos aspectos técnicos realicen los licitantes; así como de realizar la evaluación de las propuestas técnicas. El Área Técnica, podrá tener también el carácter de Área Requirente; para el presente procedimiento de contratación, en términos de lo que establece la fracción III del artículo 2 del Reglamento.

CABCS: Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

Contrato: Documento a través del cual se formalizan los derechos y obligaciones derivados del Fallo del procedimiento de contratación de la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de los servicios.

Convocatoria: El documento que contiene los requisitos de carácter legal, técnico y económico con respecto de los servicios objeto de la contratación, así como los términos a que se sujetará el procedimiento de contratación respectivo y los derechos y obligaciones de las partes, de conformidad al MAAGMAASSP.

CUCOP: Clasificador Único de Contrataciones Públicas

DOF: Diario Oficial de la Federación.

Entidad Convocante: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

IMSS o Instituto: Instituto Mexicano del Seguro Social.

INFONAVIT: Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025 publicada el 16 de abril de 2025.

Licitante: La persona que participa en los procedimientos de Licitación Pública o Invitación a Cuando Menos Tres Personas.

LIC: Ley de Infraestructura de la Calidad.

Manual o MAAGMAASSP: Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

NOM: Norma Oficial Mexicana.

Normas: Las Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Estándar (antes mexicana), según proceda, y a falta de éstas, las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 64 y 84 de la Ley de Infraestructura de la Calidad en su caso, las normas de referencia o especificaciones a que se refiere el artículo 67 de la Ley antes citada.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Partida o concepto. - La división o desglose de los bienes a adquirir y/o arrendar o de los servicios a contratar, contenidos en un procedimiento de contratación o en un contrato, para diferenciarlos unos de otros, clasificarlos o agruparlos.

Penas Convencionales: Son aquellas que se derivan por atraso en el inicio de la prestación del servicio en las fechas pactadas para la entrega de los bienes y/o servicios, misma que no excederá del monto de la garantía de cumplimiento contrato, y será determinada en función de los bienes y/o servicios no entregados oportunamente.

POBALINES. - Las políticas, bases y lineamientos a que se refieren el párrafo séptimo del artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025 publicada el 16 de abril de 2025.

Proveedor: La persona física o moral que celebre contratos de adquisiciones, arrendamientos o servicios.

Reglamento: Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicado el 14 de febrero de 2024.

RFC.- Registro Federal de Contribuyentes.

24. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Joel Zaines Reyes	Coordinador de Proyectos E1		26/06/2025

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ricardo Enciso Garduño	Titular de la División de Arquitectura		27/06/2025

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Luis Antonio Basilio Lara	Titular de la Coordinación de Datos y Analítica		30/06/2025

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	26/06/2025	Elaboración del documento	Joel Zaines Reyes
0.2	27/06/2025	Revisión del documento	Ricardo Enciso Garduño
1.0	30/06/2025	Aprobación del documento	Luis Antonio Basilio Lara

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del documento 3
2. Descripción del servicio 3
3. Vigencia de la contratación 3
4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio 4
4.1. Plazo para la prestación del servicio 4
4.2. Lugar para la prestación del servicio 4
4.3. Condiciones para la prestación del servicio. 4
5. Tipo de contrato 5
6. Criterio de evaluación de proposiciones 5
7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas 8
8. Visitas a las instalaciones institucionales 9
9. Visitas a las instalaciones de los licitantes 9
10. Las penas convencionales y deducciones 9
11. Garantías de cumplimiento de contrato 16
12. Forma de pago 17
13. Confidencialidad 17
14. Otorgamiento de anticipo 18
15. Propiedad Intelectual y Derechos de autor 18
16. Rescisión administrativa del contrato 18
17. Terminación anticipada del contrato 20
18. Responsabilidad laboral 20
19. Área requirente 20
20. Área técnica 21
21. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas 21
22. Administrador del contrato 21
23. Aviso de privacidad 21
26. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 23

1. Objetivo del documento

Elaborar el documento que contenga los términos y condiciones que deberán cumplirse con motivo del servicio de TIC y SI que se pretenda contratar.

2. Descripción del servicio

"EL INSTITUTO" requiere una empresa Licitante /Proveedor que cuente con la capacidad técnica, material, humana y económica, especializada en la prestación del servicio para el **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**

Este servicio busca mantener el **ecosistema de datos integrado y gobernado,** aprovechando las tecnologías de **analítica avanzada**, para impulsar la **automatización de procesos**, la **generación de modelos de datos avanzados** y la **optimización de la toma de decisiones** en cumplimiento con los **objetivos estratégicos del IMSS** y los **lineamientos de la Estrategia Digital Nacional.**

Se privilegia el uso de **datos como activo estratégico**, promoviendo la **interoperabilidad, seguridad y calidad** de la información, así como el desarrollo de soluciones analíticas que soporten la **toma de decisiones** para mejorar la **gestión institucional** y la **atención a los derechohabientes.**

Servicio	Administrador y/o responsable del Subservicio	Subservicio	Descripción
Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)	CDA	Continuidad Operativa Datos y Analítica Demanda de Ingeniería de productos.	Centro para el análisis, diseño, documentación, desarrollo, pruebas y liberación, así como mantenimientos y continuidad operativa con el enfoque de **analítica de datos y gobierno de datos** que requiera el **INSTITUTO.**

3. Vigencia de la contratación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4. Plazo, lugar y condiciones para la prestación del servicio

4.1. Plazo para la prestación del servicio

El plazo para la prestación del servicio objeto, será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

4.2. Lugar para la prestación del servicio

Los servicios deberán ser proporcionados en las instalaciones de "EL INSTITUTO", o en las instalaciones de "EL LICITANTE" que en su caso resulte adjudicado, con base a las necesidades del instituto, situación que será acordada en una minuta, **durante la fase de arranque del servicio con el Gobierno del Contrato,** para lo cual deberá dar cumplimiento a los lineamientos de seguridad e higiene laboral institucional y el plan de protección civil, por lo que en su caso, "EL LICITANTE" adjudicado deberá de manera conjunta con el Gobierno del Contrato, establecer en las reuniones las definiciones para su implementación.

Se hace del conocimiento de "EL LICITANTE", que la ubicación principal para el desarrollo de los servicios es: Toledo 21, 6to piso, Col. Juárez, México, CDMX, C.P. 06600.

Ubicación del personal

Para la prestación del servicio, "EL LICITANTE" deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y bajo su propio costo, así como todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los SLA 's, establecidos en este documento.

"EL INSTITUTO" no cubrirá gastos de viajes o representación para los recursos de **"EL LICITANTE",** todos los gastos asociados con las visitas a instalaciones de **"EL INSTITUTO"** que deban realizarse porque así lo requiera la operación del servicio, deberán ser cubiertos por **"EL LICITANTE".**

4.3. Condiciones para la prestación del servicio.

"EL LICITANTE" deberá entregar al día hábil siguiente a la notificación del fallo, el **plan de trabajo** correspondiente para su validación por parte del área técnica, el cual deberá cumplir con lo establecido en el capítulo denominado "Plan de Trabajo General (Cronograma de actividades)", del Anexo Técnico.

"EL LICITANTE" será evaluado de manera mensual durante la vigencia del contrato por el personal asignado por **"EL INSTITUTO"** para medir la satisfacción y cumplimiento del servicio proporcionado. La medición será realizada de manera cualitativa, cuantitativa y será considerada para cálculo y aplicación de deductivas y penalizaciones correspondientes.

"EL LICITANTE" deberá efectuar la entrega de los reportes mensuales, documentación relacionada con facturación entre otros documentos, por cada uno de los servicios que forman parte integral del presente instrumento, los primeros 15 días naturales del mes inmediato al periodo de cobro, en caso de incumplimiento de la fecha de entrega se aplicarán las deductivas y/o penalizaciones correspondientes.

El Administrador del Contrato, será responsable de autorizar la facturación del servicio, así como de notificar, en su caso, los incumplimientos o deficiencias del servicio prestado.

5. Tipo de contrato

Con fundamento en el artículo 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025, el contrato que deriven del procedimiento de contratación **será abierto** por monto, los precios serán fijos y estos no podrán ser modificados durante la vigencia del contrato

La volumetría de los servicios que se proporciona es referencial 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 contratar se determinará por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto de los presentes Términos y Condiciones, los cuales se determinan conforme a las necesidades de **"EL INSTITUTO"**.

6. Criterio de evaluación de proposiciones

La evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el **criterio de puntos**, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en el anexo técnico, términos y condiciones, así como en el formato de propuesta económica, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas **(Apéndice A, Método de evaluación).**

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

La evaluación por el mecanismo de puntos y porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

ANEXO 1
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Única Partida (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),

NÚMERO DE RUBRO	RUBRO
I	CAPACIDAD DEL LICITANTE
II	EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE
III	PROPUESTA DE TRABAJO
IV	CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

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

La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar **NO será motivo de desechamiento.** No obstante, lo anterior, en tal caso "EL INSTITUTO" se abstendrá de asignar puntos en el rubro correspondiente.

La matriz de evaluación por puntos se encuentra adjunta al presente documento como:

Apéndice B Matriz de evaluación, por puntos de **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**

Para la evaluación de la propuesta económica, se considerará que el resultado de la volumetría que se presente es únicamente de referencia para poder **determinar la propuesta económica más** solvente, la contratación se realizará con base en el presupuesto mínimo y máximo establecido.

Los **LICITANTES** deberán ofertar que, las Certificaciones presentadas en su propuesta técnica, deberán permanecer vigentes durante toda la vigencia del servicio y del contrato y que los marcos de referencia en los cuales se basen las Certificaciones solicitadas deberán corresponder con las versiones vigentes de mercado.

En caso de participaciones conjuntas, las empresas participantes deberán presentar el convenio privado celebrado entre dichas empresas participantes que la conforman, en el cual se precisen y/o definan las actividades a que se obliga cada una de las empresas que prestará cada uno de los servicios técnicos solicitados considerando lo siguiente:

- Las empresas participantes que conforman la participación conjunta, cada empresa deberá presentar de manera individual, evidencia de que cuentan al menos con las certificaciones solicitadas en este documento para su acreditación.

- Las empresas que participen de forma conjunta deberán, cada una presentar las constancias de certificación, vigentes al momento de presentar la propuesta para demostrar que cuentan con un marco de gestión de requerimientos de seguridad de la información.

La siguiente tabla muestra el marco normativo y de referencia que el INSTITUTO considera para robustecer los procesos compartidos con los que se prestarán los servicios, además señala las certificaciones que los LICITANTES deberán acreditar como **obligatorias y deseables,** dichas Certificaciones serán consideradas dentro del proceso de evaluación de la propuesta técnica que presente el LICITANTE y deberán estar vigentes al momento de la convocatoria y durante el proceso licitatorio, haber sido expedidas en México (territorio nacional), y en los casos que aplique, deberán ser verificables en los sitios oficiales de los organismos certificadores:.

Marco de referencia	Certificación obligatoria
Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)	NO
Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas (Modelo Rector: RUP, SPICE, SAFE)	NO
SAFE – Nivel Silver o superior	NO
Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO 27001) **(CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)**	SI
Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO20000)	NO
Calidad del Software (ISO/IEC 25000)	NO
CMMI DEV V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
CMMI SVC V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
ISTQB - Nivel Gold	NO
Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001) **(CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)**	SI
ISO 20000:2018 Servicios de TI **(CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)**	SI
ISO 9001 Gestión de calidad	NO

Los Licitantes deben incluir en su propuesta las Certificaciones obligatorias; por lo que será causal de desechamiento el que alguna empresa participante o en participación conjunta no presente los certificados vigentes correspondientes de acuerdo con la tabla anterior, y considerando lo siguiente:

- ISO 27001 (con más de 15 procesos certificados), para validar los procesos certificados el Licitante deberá evidenciar a través de una carta, expedida por la Casa Certificadora, con una antigüedad mínima de al menos 6 meses previos al proceso de licitación, en la cual se describan los más de 15 procesos certificados, indicado el número de certificado, fecha de expiración y a nombre de la razón social del Licitante.
- ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno
- ISO 20000:2018 Servicios de TI
- CMMI-DEV V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.
- CMMI-SVC V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.

Las certificaciones que presenten los LICITANTES para acreditar el cumplimiento del marco de referencia deberán estar vigentes a la fecha de presentación de propuestas, y deberán ser verificables por medios digitales tales como la página del organismo certificador, código QR del certificado y/o los datos de contacto, como son nombre, teléfono. Para el caso de las certificaciones ISO, el licitante y / o los licitantes en participación conjunta, además de las certificaciones deberán indicar la casa, empresa o institución certificadora, así como el número de certificado que presentan. En caso de que no se puedan verificar las certificaciones a través de los medios señalados, se considerarán como no presentadas, por lo que en el caso de las certificaciones obligatorias serán causal de desechamiento, y en el caso de las certificaciones solicitadas en la matriz de evaluación de las propuestas, no se les otorgarán puntos.

7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas

"EL LICITANTE" será responsable de entregar toda la documentación en idioma español. Sin embargo, dada la naturaleza de los servicios solicitados, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, no obstante, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión. En los casos donde así se indique, o que **"EL LICITANTE"** juzgue necesario, y será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos de la matriz de evaluación donde así aplique, y deberá presentar la traducción simple al español conforme a lo señalado en la convocatoria.

8. Visitas a las instalaciones institucionales

No aplica

9. Visitas a las instalaciones de los licitantes

No aplica

10. Las penas convencionales y deducciones

Penas Convencionales

Las Penas Convencionales **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**, ***se aplicarán de conformidad a lo previsto en el numeral 5.5.8 establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.***

El responsable de verificar y calcular el cumplimiento de las obligaciones en materia de penas convencionales, entre otros, será el servidor público designado como el ***Administrador del Contrato***.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago el **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**, si no se ha determinado, calculado y notificado al proveedor las penas convencionales pactadas en el contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

Respecto, a las [1]***penas convencionales***, el proveedor deberá observar las siguientes disposiciones:

Se deberá entender por ***pena convencional*** lo siguiente: Penalización por atraso en el inicio de la prestación del servicio requerido, por causas imputables a los proveedores;

1. La penalización se calculará a partir del día naturales siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio de acuerdo con las fechas establecidas en el numeral 18 de los Términos y Condiciones, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

Cálculo para la aplicación de Penas Convencionales:

1 Penas Convencionales, Aplicables con fundamento en lo previsto en los artículos 75 de la LAASSP publicada el 16 de abril de 2025, 95 y 96 del RLAASSP publicado el 14 de febrero de 2024.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El porcentaje de la pena convencional será del 1%, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido. Esta se calculará de conformidad con la fórmula que se detalla a continuación:

$$pca = (1.0\%\ d)(nda)(vspa)$$

% d= Porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización o contrato correspondiente, **por cada día de atraso** en el inicio de la prestación del servicio.

pca = Pena convencional aplicable.

nda = Número de días de atraso.

vspa = Valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

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

Concepto u obligación	Especificación
Requerimiento de Servicio	Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo: Mantenimientos (Servicios hasta 400 horas). • Menores a 50 horas, 1 día • Entre 51 a 100 horas, 2 días • Mayores a 100 horas, 3 días Actualización de Aplicativos (Servicios mayores a 400 horas). • Hasta 5 días Para Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas. • Hasta 15 días hábiles. Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de preanálisis.
Retraso, correcciones o adecuaciones en Entregables	Cumplir con las fechas pactadas de entrega de Artefactos durante la vida del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Propuesta de Solución y cronogramas autorizados. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y se seguirán contabilizando las penas correspondientes. Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase a que correspondan los entregables.

Concepto de penalización	Especificación
Presentación del personal asignado de acuerdo con el perfil solicitado para el primer día	Al siguiente día hábil de la notificación de la adjudicación, mediante la presentación física en las instalaciones del **INSTITUTO** del personal designado como Gerente de Servicio y demás personal solicitado: • Científico de Datos • Desarrollador de Calidad de Datos • Desarrollador Ingeniero de Datos • Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA. • Analista de Datos / BA • Arquitecto de Datos • Especialista de Gobierno de Datos Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil, o aquel que siendo presentado el primer día por el licitante, no cumpla con el perfil adecuado.
Asignación de recursos, con el perfil adecuado a una solicitud de servicio del Administrador del Contrato del INSTITUTO	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado o que siendo presentado no cumpla con el perfil adecuado.
Reemplazo de un recurso.	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de reemplazo de un recurso por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado.
Para cada proyecto, presentación del cronograma de trabajo para la fase de Preanálisis.	Máximo 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de inicio.
Presentación del cronograma de trabajo del resto de la solución (Construcción) para cada proyecto.	Máximo 15 días naturales a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase que corresponda.
Entrega de la estimación para cada proyecto.	Se debe entregar de conformidad al cronograma de trabajo. Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase que corresponda.
Cumplimiento en los tiempos establecidos en los	Se medirá a través de la recepción de los entregables pactados en las fechas pactadas. En función a lo descrito en el ciclo de vida de desarrollo del **INSTITUTO.**

Concepto u obligación	Especificación
cronogramas de trabajo por cada proyecto.	Se aplicará una penalización del 0.2% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase que corresponda.
Presentación de la evidencia de capacitación de cada recurso asignado al proyecto.	La evidencia de capacitación de cada recurso deberá ser entregada al Administrador del Contrato del **INSTITUTO** 5 días hábiles después de que este lo haya solicitado. Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado.
Pruebas de vulnerabilidad	No poder liberar un sistema con fecha de liberación establecida en el cronograma de trabajo de la fase de transición o en su caso liberar con vulnerabilidades medias o altas Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de transición que corresponda.
Error	A cada error encontrado se le asignará una severidad. Deberá corregirlo en los tiempos, de lo contrario, se le aplicará una pena convencional, además de corregir el error sin costo para el **INSTITUTO**. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguirán contabilizándose las penas correspondientes. Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de construcción que corresponda.
Mesa de Servicios Tecnológicos	Previo a la liberación de un aplicativo o en su caso lo establecido en el apartado "Mesa de Servicios Tecnológicos", se medirá a partir de su presentación a Comité de control de cambios. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguirán contabilizándose las penas correspondientes. Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de retraso, calculado sobre la fase u orden de trabajo que corresponda.
Centros de Datos	Previo al despliegue de los sistemas nuevos o actualizados o en su caso lo establecido en el apartado "Centros de datos", se medirá a partir de su presentación a despliegue de los sistemas nuevos o actualizados en cualquiera de sus modalidades hacia producción. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguirán contabilizándose las penas correspondientes. Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase de construcción que corresponda.

Deductivas

De conformidad con lo establecido en los artículos 75 y 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025, así como en los numerales 5.5.8 y 5.5.5.8 de las Políticas, Bases

y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social actualizado el 06 de octubre de 2023, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto máximo de la garantía de cumplimiento del contrato.

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto máximo del contrato.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio 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 con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos

Nivel de Servicio	Especificación
Uso de una Herramientas para Estimación de Costo y Tiempos	Para cada Requerimiento de Servicio, aplicar una técnica de estimación de costo y tiempo, generando archivo fuente, así como, documento con la evidencia del uso de la herramienta de estimación para costo y tiempos y premisas técnicas, debidamente llenado con los requisitos de calidad e información solicitados. La meta es 100% de cumplimiento en la Evidencia del Uso de una herramienta de Estimación de Costo y Tiempo, por Servicio de Negocio. Para el Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas aplica por Evento. • Del 98% al 99.99% Se aplicará una deductiva del 0.2% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • Del 96% al 97.99% Se aplicará una deductiva del 0.4% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • Del 93% al 95.99% Se aplicará una deductiva del 0.6% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.8% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.
Cumplimiento en Requisitos Funcionales	Se genera una lista con máximo 5 requisitos Funcionales a cumplir, a la conclusión del Mantenimiento. A estos 5 puntos se les da un porcentaje. Al final esta lista es calificada por el responsable del Servicio de Negocio.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nivel de Servicio	Especificación
	La escala para cumplir es la siguiente: • 4.5 o más en una escala de 5.0 puntos. La meta es 95% de las encuestas arriba de 4.5 puntos en escala de 5, para Mantenimientos. Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas, aplica por Evento. • Del 93% al 94.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo del requisito funcional correspondiente. • Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo del requisito funcional correspondiente • < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo del requisito funcional correspondiente
Manejo de Incidentes	**Tiempo de Atención** Tiempo en que recibe la Mesa de Servicio Cliente el incidente y lo pone en Atención del Equipo de Trabajo. • Severidad 0 con un tiempo de atención menor a 15 min. • Severidad 1 con un tiempo de atención menor a 2 horas • Severidad 2 con un tiempo de atención menor a 4 horas • Severidad 3 con un tiempo de atención menor a 8 horas • Severidad 4 con un tiempo conforme al Plan de Trabajo. **Tiempo de Solución.** Tiempo en que es resuelto el incidente, hasta su cierre. • Severidad 0 con un tiempo de solución menor a 2 horas • Severidad 1 con un tiempo de solución menor a 4 horas • Severidad 2 con un tiempo de solución menor a 24 horas Severidad 3 con un tiempo de solución menor a 48 horas. • Severidad 4 con un tiempo de solución conforme al Plan de Trabajo • Del 95 % Cumplimiento por Servicio de Negocio. • Del 93% al 94.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. • Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.

Nivel de Servicio	Especificación
	• < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.
Calidad de Productos Terminados	Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad y con base a los defectos detectados, se aplicarán las deducciones. • Menor o igual a 5 defectos y/o rechazos • De 6 a 8 defectos y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la fase correspondiente. • Del 9 a 10 defectos y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo de la fase correspondiente Mayor a 10 y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la fase correspondiente
Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al **LICITANTE**. • 0% de defectos fugados • 1 ó 2 Se aplicará una deductiva del 0.2% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente. • 3 ó 4 Se aplicará una deductiva del 0.4% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente. • Igual o mayor a 5 se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación de la fase u orden de trabajo.
Calidad de Código	Determinar si la Calidad de Código desarrollado por el **LICITANTE** cumple con las Métricas y/o Reglas establecidas por el **INSTITUTO** desde las siguientes 6 perspectivas: • Diseño • Complejidad del Código • Estándares de codificación • Documentación(comentarios) • Errores y errores potenciales • Duplicaciones **Calidad de Código >= 90%** • Del 87.50% al 89.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente. • Del 85% al 87.49% Se aplicará una deductiva del 0.6% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente.

ANEXOS
SECTOR DE CONTRATOS

Nivel de Servicio	Especificación
	• Menor al 85% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente.
Calidad del producto de software	De conformidad con el plan integrado para la implementación del servicio desarrollado en la fase de Planeación del arranque. Por cada punto porcentual que sea inferior a lo establecido en el plan integrado para la implementación del servicio, se aplicará una deductiva del 0.1% sobre la facturación mensual correspondiente.
Asignación de recursos, con el perfil adecuado a una solicitud de servicio del Administrador del Contrato del INSTITUTO	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del INSTITUTO Se aplicará una deductiva del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado o que siendo presentado no cumpla con el perfil adecuado.
Reemplazo de un recurso	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de reemplazo de un recurso por parte del Administrador del Contrato del INSTITUTO Se aplicará una deductiva del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado.
Retraso, correcciones o adecuaciones en Entregables	Cumplir con las fechas pactadas para los entregables durante la vida del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Propuesta de Solución y cronogramas autorizados y que deberán ser depositados en el Repositorio para tal efecto. En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y se seguirán contabilizando las penas correspondientes. Se aplicará una deductiva del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo de la fase a que correspondan los entregables.

11. Garantías de cumplimiento de contrato

El proveedor, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar en la División de Contratos, ubicada en Durango 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, póliza de fianza en la misma moneda en que se cotizó el servicio, expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato respectivo, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato, a favor del IMSS, por un monto equivalente al 10% sobre el importe total del contrato, sin incluir el I.V.A., según sea el caso, en moneda nacional, de conformidad con lo establecido en los artículos 48 y 69 último párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato será divisible.

La garantía de cumplimiento a 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.

12. Forma de pago

El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), lo anterior de acuerdo con las entregas requeridas en el Anexo técnico del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA).

Concepto	Unidad de contraprestación	Forma de pago
Planeación, transición y estabilización del servicio	Unidad de soporte a la transición (UST)	Mensual.
Servicio de Datos y Analítica (Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA).	Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Mensual
Servicio de Continuidad Operativa Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	Mensual

13. Confidencialidad

El Instituto y el proveedor convienen en considerar como confidencial todos los datos, mensajes de audio, mensajes de grabadoras, cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes 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 sean expuestos en el sitio web por el Instituto: www.imss.gob.mx.

Por lo anterior, el proveedor deberá reconocer que queda prohibida la difusión y/o utilización 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, óptica y en general por ningún medio conocido o por desarrollar.

En este sentido, el proveedor acepta que la prohibición señalada en el párrafo anterior comprende inclusive, en forma enunciativa más no limitativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro.

Asimismo, el proveedor se responsabiliza del uso y cuidado de la información, a nombre propio y de las personas que formen parte de sus equipos de trabajo, así como del personal directivo, administrativo y operativo que las conforman.

El proveedor acepta que todas las especificaciones, productos, estudios técnicos, informes, dictámenes, desarrollos y/o programas; así como todo aquello que obtenga como resultado en la prestación del servicio, incluyendo lo especificado en el Anexo Técnico, serán confidenciales.

14. Otorgamiento de anticipo

No se otorgará anticipo.

15. Propiedad Intelectual y Derechos de autor

El proveedor deberá presentar el primer día de inicio de los servicios un escrito firmado por el representante legal del proveedor adjudicado, con el que libere al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de 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 el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione.

16. Rescisión administrativa del contrato

En términos de lo dispuesto en el artículo 77, de la LAASSP el Instituto, podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

Si el Instituto considera que el proveedor ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la cláusula que antecede, lo hará saber al proveedor, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

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

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

En el supuesto de que se rescinda el contrato, el Instituto, no aplicará las penas convencionales, ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

Iniciado un procedimiento de conciliación con el Instituto, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, el proveedor, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación del Instituto, por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, en su caso, las penas convencionales correspondientes El Instituto, podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el Instituto, elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el contrato, el Instituto, establecerá de conformidad con el proveedor, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que el proveedor subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 74, de la LAASSP.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente al que hubiere sido adjudicado el contrato, la dependencia o entidad convocante podrá recibir los bienes o servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en ese artículo se considerará nulo.

El Instituto podrá rescindir administrativamente el contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando el proveedor incurra en cualquiera de las causales siguientes:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de diez días naturales posteriores a la firma de este.

2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

3. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio del proveedor.

4. Cuando de manera reiterativa y constante, el proveedor sea sancionado por parte del IMSS con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.

5. Si la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo con sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta al proveedor, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.

17. Terminación anticipada del contrato

En términos de lo establecido en el artículo 78, de la LAASSP, el Instituto podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Instituto, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la SFP.

En estos casos el Instituto reembolsará al proveedor, los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con la contratación del servicio motivo del presente procedimiento de contratación.

18. Responsabilidad laboral

Queda expresamente estipulado que el personal para la prestación del servicio que utilice **"EL LICITANTE"** para el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones emanadas de este instrumento, estará bajo la responsabilidad única y directa de éste y por lo tanto, en ningún momento se considerará a **"EL INSTITUTO"** como patrón sustituto o solidario, ni tampoco el posible LICITANTE como intermediario, por lo que **"EL INSTITUTO"** no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberado de cualquier responsabilidad laboral, fiscal, en materia de seguridad social, o de cualquier otra naturaleza jurídica, derivado de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, obligándose **"EL LICITANTE"** a responder de cualquier acción legal y/o reclamación que se pudiera presentar en contra de **"EL INSTITUTO"**.

Independientemente de lo anterior, **"EL LICITANTE"** deberá cumplir con las obligaciones en materia de seguridad social de sus trabajadores que van a prestar los servicios a **"EL INSTITUTO"**, lo anterior en el marco de la Ley Federal del Trabajo vigente, por lo que **"EL INSTITUTO"** en cualquier momento podrá verificar su cumplimiento.

19. Área requirente

Titular de la Coordinación de Datos y Analítica

20. Área técnica

Titular de la Coordinación de Datos y Analítica

21. Responsable de la evaluación de las propuestas técnicas

El Área Técnica será la encargada de evaluar la propuesta técnica de cada licitante y su capacidad técnica.

22. Administrador del contrato

Conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social se señala al Administrador del Contrato del **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** mismo que conforme a sus atribuciones será el encargado de verificar que el servicio que administra se entregue en tiempo y forma establecidos en el *Anexo Técnico*.

Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)	Titular de la Coordinación de Datos y Analítica.

23. Aviso de privacidad

Se informa a los posibles licitantes, que la información institucional que, en su caso, sea proporcionada deberá ser utilizada únicamente para los fines establecidos en el contrato que derive del presente procedimiento.

Dicha información deberá ser tratada con estricta confidencialidad, por lo que no podrá ser divulgada, reproducida, transmitida ni utilizada con fines distintos a los autorizados por el Instituto. El proveedor será responsable de su debido resguardo y uso, comprometiéndose a protegerla conforme a los principios de confidencialidad y responsabilidad institucional.

24. Seguro de Responsabilidad Civil

En el caso de adquisición o arrendamiento de bienes o prestación de servicios que así lo ameriten a juicio del Área Requirente y/o Técnica, misma que, bajo su responsabilidad, indicará el monto o porcentaje por el cual deberá constituirse la póliza respectiva, sin que esta pueda ser inferior al 5% (cinco por ciento) del importe total del

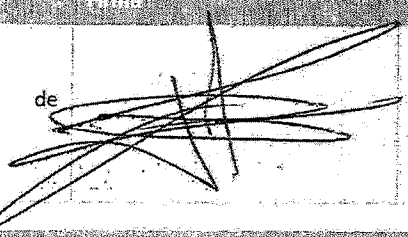
contrato o, en su caso, del importe máximo del contrato. En estos casos, cuando el proveedor llegase a contar con una póliza de responsabilidad civil global, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice el contrato o convenio que se celebre, mismo que deberá corresponder al monto o porcentaje que se hubiera establecido, sin que sea necesario exigirle la presentación, exhibición o entrega de la póliza original.

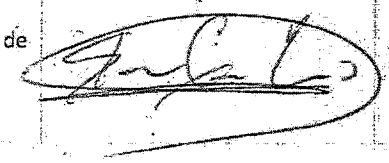
No aplica

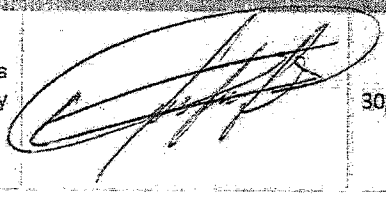
25. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos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

No aplica.

26. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Joel Zaines Reyes	Coordinador de Proyectos E1		26/06/2025

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ricardo Enciso Garduño	Titular de la División de Arquitectura		27/06/2025

Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Luis Antonio Basilio Lara	Titular de la Coordinación de Datos y Analítica		30/06/2025

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

ANEXO 3 (TRES)

"PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR", ACTA DE FALLO, PRECISIONES TÉCNICAS Y OFICIO NÚMERO 09 53 84 61 1CFG/2025/6989"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

People Media
Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

PROPUESTA TÉCNICA

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística
Presente

Rafael Martínez Carreón en mi carácter de representante legal de la empresa **People Media, S.A. de C.V.**, con R.F.C. **PME060831EJ5,** para participar en el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica Número **LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025 Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica (CDSA))**, me permito someter a su consideración la presente Propuesta Técnica con la que mi representada, en caso de ser adjudicada, podría prestarle los servicios en Licitación

Ciudad de México a 18 de julio de 2025

Atentamente
Protesto lo necesario

Rafael Martínez Carreón
Representante Legal
People Media, S.A. de C.V.
PME060831EJ5

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. Objetivo del Documento

Presentar la Propuesta Técnica para la prestación del "**Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analíticas CDSA)**", que el Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante IMSS o el **INSTITUTO**) está licitando en el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica núm. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025, tomando como base y sujetándonos a los requerimientos y las especificaciones técnicas establecidos en la Convocatoria, el Anexo Técnico, Términos y Condiciones y la Matriz de Evaluación por Puntos y Porcentajes de este procedimiento de contratación.

2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP)

Clave CUCOP	Partida Específica	Descripción
333300006	33301	Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas *(Páginas de Internet, elaboración de programas)*

3. Objetivo

El **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analíticas CDSA),** tiene como objetivo consolidar la **Estrategia de Datos del IMSS**, garantizando la **continuidad operativa**, el **mantenimiento evolutivo** y el **desarrollo de nuevas soluciones analíticas avanzadas** que fortalezcan la capacidad institucional para la **gestión basada en datos.**

Este servicio busca mantener el **ecosistema de datos integrado y gobernado,** aprovechando las tecnologías de **analítica avanzada**, para impulsar la **automatización de procesos**, la **generación de modelos de datos avanzados** y la **optimización de la toma de decisiones** en cumplimiento con los **objetivos estratégicos del IMSS** y los **lineamientos de la Estrategia Digital Nacional**.

Se privilegia el uso de **datos como activo estratégico**, promoviendo la **interoperabilidad, seguridad y calidad** de la información, así como el desarrollo de soluciones analíticas que soporten la **toma de decisiones** para mejorar la **gestión institucional** y la **atención a los derechohabientes**.

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa los rubros mediante los cuales se determinan diversos objetivos en materia de mantenimientos a aplicativos y desarrollo de software en el IMSS:

esta propuesta copia de contratos y anexos de prestación de servicios de igual o de similar naturaleza con los que demuestra su capacidad, experiencia, especialidad y cumplimiento de contratos; que se adjuntan para atender los requisitos de la Matriz de Puntos y Porcentajes.

4.1. Criterios de asignación

"**PEOPLE**" se sujeta al procedimiento de la convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica núm. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025, la cual establece en términos del Artículo 71 fracción IX, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025:

> "Las que pretendan participar en un procedimiento de contratación y previamente hayan realizado o se encuentren realizando, por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, en virtud de otro contrato, trabajos de análisis y control de calidad, preparación de especificaciones, presupuesto o la elaboración de cualquier documento vinculado con el procedimiento en que se encuentran interesadas en participar, cuando con motivo de la realización de dichos trabajos hubiera tenido acceso a información privilegiada que no se dará a conocer a los Licitantes para la elaboración de sus proposiciones;"

Por lo que conoce y acepta que en el supuesto de que se sospeche que existen vínculos entre licitantes y por la tanto se esté ocultando dicho vínculo, el servidor público que tenga la presunción deberá informar dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del hecho, dando paso a la intervención del Órgano Interno de Control del IMSS a través de la cual si determina que se actualiza la presentación de información falsa o se está actuando con dolo o mala fe para presentar dos o más proposiciones vinculadas, o estas serán desechadas por el área contratante.

4.2. Modalidad del Contrato

PEOPLE conoce que con fundamento en el artículo 68 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025, el contrato que derive del procedimiento de contratación **será abierto** en presupuesto, los precios serán fijos y estos no podrán ser modificados durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Volumetría:

Concepto	Unidad de contraprestación	Servicios mínimos	Servicios máximos	Tipo de unidad
Planeación, transición y estabilización del servicio	Unidad de Soporte a la Transición (UST)	1,719	4,298	días / Hombre
Servicio de Datos y Analítica (Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA))	Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)	26,936	67,340	hora / Hombre
Servicio de Continuidad Operativa Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	904	2,262	mes/ Hombre

"PEOPLE" acepta y reconoce que las volumetrías que se proporcionan en el Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica, son referenciales y exclusivamente para efectos de cotización, por lo que no necesariamente reflejan los requerimientos del **INSTITUTO** en el contrato que se derive de este procedimiento de contratación, por lo que no se deberán considerar como las cantidades fijas a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinará en base a las necesidades del **INSTITUTO** y al presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico.

4.3. Descripción de los Servicios

"PEOPLE" oferta la prestación del **Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** incluyendo todos y cada uno de los conceptos y componentes que conforman dicho servicio, mismos que enseguida se relacionan:

Concepto	Componente
Planeación, Transición y Estabilidad del Servicio	Planeación, Transición y Estabilidad del Servicio
Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm)
	Soporte Aplicativo (SA)
Servicio de Datos y Analítica	Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)
Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto	Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el perfil siendo UCO o UDSA.

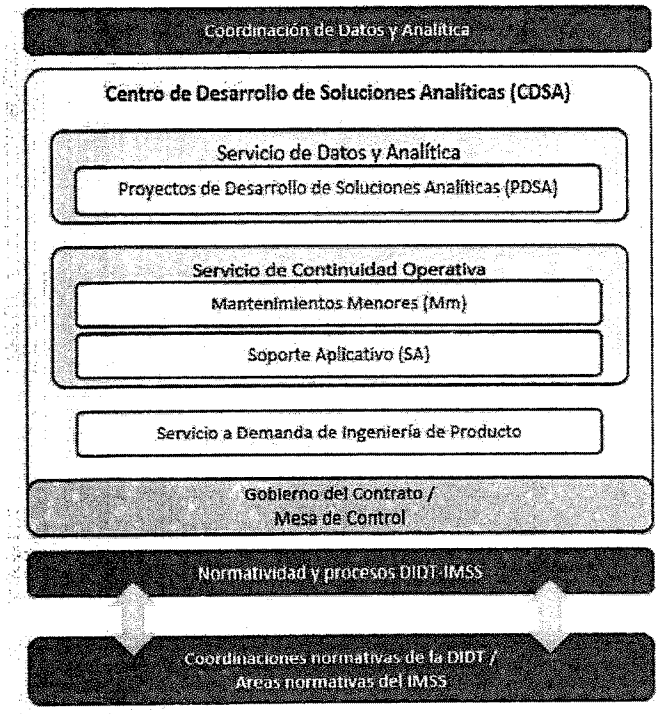
4.4. Modelo del Servicio

El modelo del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, es el modelo de procesos rector para la gestión y operación de los servicios solicitados en el presente Anexo Técnico.

"PEOPLE" manifiesta que los servicios que oferta en esta propuesta los ejecutará cumpliendo con todos los lineamientos y prácticas establecidas en este modelo.
El Modelo del Servicio requerido por **EL INSTITUTO,** es el definido para trabajar de forma estandarizada y ordenada, para lo cual **EL INSTITUTO** proporcionará a **"PEOPLE"** toda la información necesaria para su conocimiento y aplicación, estimando para ello el marco rector que establezca el contrato mismo, por lo que "**PEOPLE**" adjunta a esta propuesta técnica su "Metodología para la prestación del servicio y acepta que se podrá ajustar o complementar con los Procesos Compartidos del **INSTITUTO**, de acuerdo con las peticiones, acuerdos y/o la información que le sea proporcionada por el Administrador del Contrato durante la Planeación del Arranque y la ejecución del contrato.

Los componentes del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, se muestran de manera general y en modo de ejemplo en el siguiente diagrama conceptual:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



4.5. Asignación de los servicios

Con la finalidad de contar con elementos de planeación, "**PEOPLE**" considera la información proporcionada por el Instituto en el Anexo Técnico y demás documentos de este procedimiento, y sabe que las volumetrías proporcionadas son información de referencia de la demanda de servicios, misma que es expresada solamente de carácter informativo y no representa un compromiso u obligación por parte de EL **INSTITUTO** respecto al comportamiento de los servicios, ya que los mismos son bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto.

"PEOPLE" se da por enterado que la cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo autorizado para la prestación del servicio objeto del Anexo Técnico, los cuales serán determinados **"Bajo Demanda"**, para atender las necesidades del Instituto.

- Se adjunta a la presente propuesta técnica la descripción a detalle de nuestra propuesta de procesos, flujos de trabajo y metodología para la prestación del servicio debidamente alineada al marco de referencia del **INSTITUTO** detallada en la sección 19.1 "Capacidad de

los Recursos Humanos del Licitante" del Anexo Técnico, por lo que se adjunta la "Matriz de Aplicabilidad de la Metodología" en la cual se puede constatar su alineación al Marco de Referencia del **INSTITUTO**.

5. **Especificaciones técnicas**
   a) **Funcionales**

El **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"** tiene como alcance proporcionar las **capacidades técnicas, operativas y metodológicas** necesarias para fortalecer la **Estrategia de Datos y Analítica Avanzada del IMSS**. Este servicio garantizará la **continuidad operativa**, el **mantenimiento evolutivo** y el **desarrollo de soluciones analíticas** que habiliten la **gestión de información basada en datos integrados, confiables y oportunos**, alineados con los **objetivos estratégicos del IMSS** y el **marco normativo vigente.**

"**PEOPLE**" conoce y acepta que el alcance del servicio contempla:

Construcción y mantenimiento de Soluciones Analíticas

- Implementar **prácticas de calidad y eficiencia** en el desarrollo de **soluciones analíticas avanzadas** y aplicaciones de datos, asegurando la optimización en el uso de componentes tecnológicos.
- Incorporar **procesos de ingeniería de datos** para garantizar la automatización y calidad en los flujos de trabajo.
- Asegurar la **integración de datos e interoperabilidad** entre plataformas analíticas institucionales, habilitando la **unificación y consolidación de información** crítica para la toma de decisiones.
- Proveer soluciones con la capacidad de soportar **altas cargas operativas**, respondiendo a las demandas estacionales y cambios normativos del IMSS.

Gestión de datos y plataformas analíticas

- Optimizar el uso de la **infraestructura tecnológica** en los **Centros de Datos Institucionales**, garantizando el cumplimiento de las **arquitecturas y lineamientos definidos por el IMSS**.
- Fortalecer los mecanismos de **gobernanza de datos**, asegurando la **trazabilidad, integridad y calidad** de la información analítica institucional.
- Promover el uso de **arquitecturas escalables y estándares abiertos** para facilitar la evolución de las soluciones analíticas y asegurar su compatibilidad con proveedores futuros.

DIVISIÓN DE GOBIERNO

- Proveer herramientas para la **visualización avanzada**, tableros dinámicos y reportes automatizados, soportando la **toma de decisiones estratégicas y operativas**.

Administración del Servicio

- Implementar un modelo de **gestión eficiente de proyectos** basado en **indicadores de desempeño (KPIs)** y métricas claras, alineadas con los objetivos del IMSS.
- Asegurar la **continuidad operativa** del servicio mediante un esquema flexible de recursos que responda a **picos de demanda y nuevos requerimientos normativos u operativos**.
- Administrar el Servicio para Continuidad Operativa a través de un modelo de costos que genere eficiencia presupuestal aplicada al número de requerimientos de servicio atendidos.
- Proveer mecanismos para **documentación técnica y operativa** de las soluciones analíticas y las plataformas asociadas a ellas para facilitar futuras actualizaciones y/o mantenimientos.

Soporte Técnico y Capacitación Especializada

- Disponer de **personal técnico y administrativo especializado** en **datos y analítica avanzada**, con presencia en sitio o remota según lo requiera el IMSS.
- Garantizar la **transferencia del conocimiento** al personal institucional, mediante programas de **capacitación y entrenamiento en analítica avanzada**, herramientas de análisis y prácticas de gobierno de datos (sin costo para el Instituto).
- Ofrecer **servicios de soporte técnico** que incluyan el monitoreo proactivo, la **resolución de incidentes** y la implementación de mejoras tecnológicas, cumpliendo con los **Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)** establecidos.

Instalaciones y Seguridad de la Información

- Los servicios se proporcionarán en las instalaciones del **IMSS** o, en su caso, en las instalaciones de **"PEOPLE"**, conforme a lo acordado durante la **planeación del arranque del contrato.**
- **"PEOPLE"** será responsable de habilitar los **enlaces de telecomunicaciones, puntos de acceso Wi-Fi y seguridad perimetral**, asegurando la conectividad segura entre ambas instalaciones, sin costo adicional y dentro de los primeros **15 días hábiles de vigencia del servicio y del contrato, "PEOPLE" podrá conectarse al Centro de Datos del Instituto.**
- Cumplir con las **políticas de seguridad informática** y protección de datos establecidas por el IMSS, así como con la **Ley General de Protección de Datos Personales**.

Documentación y Entregables

- Generar la **documentación técnica y operativa** para cada solución implementada, incluyendo manuales de usuario, configuración y mantenimiento, reduciendo el riesgo de errores y facilitando futuras adecuaciones.
- Proveer informes documentales, mensuales, al Gobierno del Contrato, sobre el **desempeño del servicio**, avances en proyectos y resultados obtenidos, conforme a los indicadores y métricas establecidos.
- Asegurar la **actualización continua de los entregables**, adaptándolos a las necesidades operativas y estratégicas del IMSS.

Para los servicios que requieran la presencia del personal de **"PEOPLE"** en las instalaciones de **EL INSTITUTO**, **"PEOPLE"** contará con el **equipamiento y las herramientas necesarias** para operar desde las instalaciones del **INSTITUTO**. En estos casos, **"PEOPLE"** cumplirá con lo establecido en el capítulo **Instalaciones y Seguridad de la Información del Presente Anexo.**

"PEOPLE" se apegará a los **procesos y documentación** establecidos por **EL INSTITUTO** en el ámbito del alcance de la prestación de los servicios objeto de este anexo, de conformidad con lo acordado en conjunto con el **IMSS** durante las **reuniones de planeación de arranque del contrato** y sus **subsecuentes actualizaciones**, cuidando en todo momento el cumplimiento de las **políticas y lineamientos de seguridad informática** establecidos para tal efecto.

5.1. Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA)

"PEOPLE" presenta en esta propuesta una **descripción detallada y documentada** del **Servicio de Datos y Analítica**, el cual abarca **proyectos integrales** que incluyen la **creación, operación, mantenimiento y actualización** de soluciones basadas en **Analítica**. Estas soluciones estarán diseñadas para procesar y analizar **grandes volúmenes de datos estructurados y no estructurados**, así como para desarrollar **modelos analíticos**, alineados a las necesidades del **INSTITUTO**.

Adicionalmente, el servicio contemplará el desarrollo de **consultas, reportes y tableros dinámicos de autoconsumo**, garantizando que la información sea **estandarizada, homologada** y cumpla con los **estándares de calidad institucional**. Estas herramientas analíticas deberán apoyar la **gestión operativa y estratégica del IMSS**, facilitando la **toma de decisiones basadas en datos.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

"PEOPLE" detalla en esta propuesta técnica el servicio que incluye los siguientes conceptos y componentes:

- Planeación, transición y estabilización del servicio.
- Datos y Analítica
  - Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA).
- Continuidad Operativa
  - Soporte Aplicativo (SA).
  - Mantenimiento Menor (Mm).
- Demanda de Ingeniería de Producto

5.1.1. Planeación, transición y estabilización del servicio

"PEOPLE" proporciona en esta propuesta técnica, y en el documento que se adjunta como "Plan de Trabajo para implementación del servicio", **todas y cada una de las especificaciones y requerimientos técnicos** establecidos en el apartado **Plan de Trabajo General (Cronograma de Actividades)**, específicamente en lo que se refiere a las **fases 1 "Planeación del Arranque", 2 "Transición del Servicio" y 3 "Estabilización del Servicio"**, así como las especificaciones adicionales señaladas en este mismo apartado.

"PEOPLE" considera que, al inicio del servicio y del contrato, llevará a cabo las **actividades asociadas a la Planeación, Transición y Estabilización del servicio**, establecidas en este anexo técnico, en un **plazo máximo de 30 días hábiles, a partir del día hábil siguiente al dictado de fallo.**

Se adjunta el "Plan de Trabajo para implementación del Servicio que cubre la implementación, habilitación, configuración y puesta a punto del servicio, y cumple con los plazos máximos definidos en el Anexo Técnico, asegurando una transición controlada y la entrada en operación en las semanas requeridas.
Así mismo, se adjunta una matriz RACI en la que se identifican los principales roles y responsabilidades de quienes intervendrán en el servicio.

"PEOPLE" incluye en esta propuesta técnica la "Metodología para la prestación del servicio" con una **descripción detallada y documentada** de los procesos y **acciones necesarias para implementar los servicios de la Analítica de Datos**, cumpliendo con **todas y cada una de las especificaciones y requerimientos técnicos** establecidos en el **Anexo Técnico de los servicios**, en la cual se integran

las diferentes metodologías y mejores prácticas del Marco de Referencia del Instituto para este tipo de servicios.

5.1.2. Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)

Para la ejecución de los **PDSA, "PEOPLE"** oferta el cumplimiento de las siguientes actividades, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO:**

1. Iniciar el servicio/proyecto con una solicitud debidamente autorizada por el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato y/o de quien así designe.**
2. Realizar análisis funcional para identificar las necesidades de información, fuentes de datos y reglas de negocio para su conformación.
3. Realizar el business discovery para confirmar y validar la estructura de ingesta e integración de datos.
4. Ejecutar el análisis de datos, donde se confirman las fuentes de origen y destino de los datos.
5. Implementar procesos de limpieza y calidad de los datos utilizando las tecnologías del **INSTITUTO**.
6. Realizar tareas para la implementación y administración del gobierno de datos.
7. Definir y ejecutar el diseño de la matriz de pruebas y sus casos de prueba.
8. Realizar el diseño de la solución analítica.
9. Asegurar en el diseño de la solución propuesta el cumplimiento de los lineamientos y estándares establecidos por el **INSTITUTO** para la experiencia de usuario (UX) e interfaz de usuario (UI).
10. Construir y desarrollar los prototipos de tableros, consultas o vistas requeridos.
11. Ejecutar la construcción y desarrollo de la solución analítica.
12. Ejecutar pruebas de control de calidad y de aceptación de usuario.
13. Realizar la promoción a producción, lo cual incluye la ambientación, migración y automatización de los componentes desarrollados.
14. Elaborar el contenido técnico (manuales de usuario) para las capacitaciones funcionales del usuario final de las aplicaciones que sean desarrolladas para el **INSTITUTO**.
15. Proporcionar asistencia en la transferencia de conocimiento (manuales de operación) al personal responsable del soporte en ambientes pre-productivos y productivos de **INSTITUTO** durante las pruebas y en la liberación a producción, esto hacia las áreas operativas en los Centros de Datos institucionales (sin costo para el **INSTITUTO**).

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS

16. Dar cumplimiento a lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del Presente anexo técnico.

"PEOPLE", detalla, describe y documenta todo lo necesario para llevar a cabo las actividades de los proyectos de soluciones analíticas, incluyendo los componentes y herramientas transversales, así como los activos tecnológicos involucrados en los ambientes operativos y demás soluciones analíticas del **INSTITUTO.**

"PEOPLE" conoce que las tecnologías y herramientas del **INSTITUTO** para soportar los servicios se describen de manera enunciativa más no limitativa en la sección "Tecnologías y Herramientas" del presente documento.

"PEOPLE" realizará la ejecución de sus actividades bajo el total apego a los procesos que le sean proporcionados por el Administrador del Contrato al inicio de la vigencia del servicio y del contrato, así como de los que se autoricen de manera periódica.

Las fases de los proyectos de desarrollo de soluciones analíticas, considerando un modelo ágil, son las siguientes:

a) Preanálisis
b) Construcción, a base de iteraciones (sprints)

Considerando un modelo ágil y las mejores prácticas para proyectos de desarrollo de soluciones analíticas, la estructura de trabajo, así como el cronograma estarán orientados a entregables con base a iteraciones y a la conformación de la cantidad de células de trabajo, las cuales estarán conformadas por el personal especializado para tener capacidades de gestión, técnicas, funcionales y de gobierno de datos y así tener una claridad del número de iteraciones, cantidad y estructura de células para cubrir el alcance del proyecto/requerimiento.

5.1.2.1. Preanálisis

En esta etapa el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato entregará una solicitud de servicio a **"PEOPLE"** y, **"PEOPLE"** realizará una propuesta de servicio en un tiempo máximo de 15 días hábiles a partir de la entrega de la solicitud, **SIN COSTO** para el **INSTITUTO,** en la que se realizarán las actividades para el Preanálisis de conformidad con un esquema ágil basado en iteraciones (sprints) que considere las necesidades y urgencia del usuario, alineación a los objetivos institucionales y al dimensionamiento previo del tamaño del proyecto. Reflejado en la conformación de la(s) célula(s) de trabajo y número de iteraciones.

Las actividades, enunciadas mas no limitativas, dentro del periodo máximo establecido para la etapa de preanálisis serán las siguientes:

1. Identificación de necesidades del usuario.
2. Análisis del proceso de negocio que será cubierto por medio de la solución analítica propuesta.
3. Identificación de las necesidades, restricciones, supuestos y dependencias, y lo que se encuentra fuera del alcance de la solución que se desarrollará.
4. Numero de iteraciones en periodos de 2 o 3 semanas requeridos para cubrir el alcance del proyecto.
5. Identificación de los perfiles involucrados en el proyecto, así como conformación de recursos en la(s) célula(s) para cubrir el alcance en el número de iteraciones establecidas.

Al finalizar el Preanálisis de cada proyecto, **"PEOPLE"** proporcionará los entregables al Administrador de Contrato, conforme a los procesos establecidos.

5.1.2.2. Construcción de la solución (a base de iteraciones o sprints)

En esta etapa el **INSTITUTO** considerará la propuesta aceptada basada en la solicitud de servicio recibida por **"PEOPLE"**, y que fue resultado del Preanálisis referido en el capítulo anterior de este documento.

"PEOPLE" actualizará y presentará el cronograma de trabajo máximo a los 15 (quince) días hábiles a partir de la formalización de la etapa de construcción (Solicitud de servicio) y de la medición final del tamaño funcional.

A solicitud del Administrador del Contrato, el cronograma de trabajo antes mencionado podrá ser solicitado en un tiempo menor a los 15 días hábiles, a partir de la formalización de la etapa de construcción, dependiendo del tamaño funcional del proyecto.

Con el objetivo de asegurar que los servicios se realicen estrictamente con apego de los estándares definidos, el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato podrá designar a su personal a realizar actividades de calidad de soluciones analíticas, sobre el código/componente generado durante la ejecución de estos servicios a través de la ejecución de inspecciones y pruebas. En el caso en el que no cumpla con las especificaciones requeridas, el **INSTITUTO** solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y **"PEOPLE"** corregirá los

ANEXO 1
DIVISIÓN DE CONTRATOS

defectos sin costo adicional y se aplicarán las deductivas correspondientes de conformidad con la sección **"Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".**

Actividades generales, enunciativas mas no limitativas, a desarrollar dentro de la etapa de construcción en cada una de las iteraciones:

1. Entendimiento de requerimientos de negocio.
2. Obtención y análisis de datos.
3. Generación de componentes para el/los productos(s) de datos de la solución.
4. Especificación de casos de prueba.
5. Realización de pruebas unitarias, integrales.
6. Validación con usuario (Pruebas UAT).
7. Despliegue de la iteración.
8. Iteraciones entre pasos en caso de requerirse.
9. Apego y control al marco establecido de Gobierno de datos.

Al finalizar la fase de Construcción de cada proyecto, "**PEOPLE**" proporcionará los entregables que corresponden a esta etapa al administrador del contrato, o a quien este designe, para su revisión y autorización, de acuerdo con los procesos establecidos.

Al realizar la liberación a producción "PEOPLE" deberá, en coordinación con el **INSTITUTO**, cubrir el cumplimiento de las siguientes actividades:

1. Elaborar y entregar la documentación para la instalación de los componentes, cumpliendo en su totalidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del presente Anexo Técnico, documentando el control de versiones de los aplicativos.
2. Entregar la última versión liberada del código/componente almacenándola en el repositorio que se habilitará e implementará para tal efecto, documentando y acreditando que se trata del último aceptado y entregado para su liberación, incluyendo librerías, objetos y todo lo necesarios para su operación.
3. Se proporcionará al Administrador del contrato, o a quien este designe, el componente/paquetes, para que éste lo actualice en el ambiente de producción.
4. Se proporcionará Capacitación al usuario de la solución, y/o al personal técnico involucrado, una vez que se cuente con el visto bueno del instituto y la relación autorizada por el Administrador del Contrato, del personal a capacitar.
5. Puesta en marcha con el usuario.

6. Entrega del expediente del proyecto de forma física como digital al Administrador del contrato.

En caso de que, durante el período posterior a la liberación de la solución analítica a Producción, se requieran ajustes derivados, motivados por su puesta en producción o por defectos en los productos entregados, **"PEOPLE"** ejecutará las adecuaciones necesarias sin costo adicional para EL **INSTITUTO**, en las instalaciones de EL **INSTITUTO**.

Los ajustes por defectos se realizarán por parte de "**PEOPLE**" sin costo adicional para EL **INSTITUTO**, atendiendo a los niveles de servicio indicados en el apartado **"Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse"**.
Los ajustes por cambio de alcance serán contabilizados por EL **INSTITUTO** para cada proyecto que se realice, siempre y cuando el cambio de alcance sea previamente autorizado por el usuario final y el Administrador del Contrato de EL **INSTITUTO**. En caso de no tener alguna de las autorizaciones antes mencionadas y que se haya implantado el cambio, las horas invertidas serán absorbidas por "**PEOPLE**", obligándose además a realizar, si fuera el caso, los cambios adicionales para revertir el cambio, que solicite el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato y/o a quien este designe**, que aseguren la operación del sistema de acuerdo con los procesos compartidos y serán sin costo adicional para el **INSTITUTO**.

5.1.3. Continuidad Operativa

"**PEOPLE**" detalla, describe y documenta en esta propuesta técnica todo lo necesario para llevar a cabo la Continuidad Operativa de los aplicativos analíticos, la cual consiste en asegurar la disponibilidad de los componentes y herramientas transversales legadas, así como activos tecnológicos involucrados en los ambientes operativos en las soluciones analíticas del **INSTITUTO**, a través de la atención de la Continuidad Operativa.

"**PEOPLE**" creará una línea base de la demanda y comenzará a generar la historia de peticiones de atención. Con esta historia se podrán hacer ajustes a la línea base cumpliendo en todo momento con los Niveles de Servicio solicitados en el anexo técnico de los servicios.

"**PEOPLE**" conoce y acepta que las tecnologías y herramientas para proporcionar este servicio se describen de manera enunciativa más no limitativa en la sección "Tecnologías y Herramientas" de la presente propuesta y del anexo técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

5.1.3.1. Mantenimiento Menor (Mm)

"PEOPLE", detalla, describe y documenta como parte de su proposición todo lo necesario para llevar a cabo el Mantenimiento Menor **(Mm)** correspondiente al Centro de Desarrollo y Soluciones Analíticas (CDSA), consistente en el mantenimiento correctivo y preventivo con un esfuerzo de hasta 400 hrs./hombre. Es importante hacer notar que este límite podrá ser ajustado durante la vigencia del servicio y del contrato de acuerdo con las necesidades del **INSTITUTO**.

Se deberá entender por cada tipo de mantenimiento lo siguiente:

- Mantenimiento preventivo. Consiste en la revisión bimestral, de las soluciones analíticas para detectar posibles errores que deriven en problemas futuros.
- Mantenimiento correctivo. Corrige los defectos encontrados en las soluciones analíticas que originan un comportamiento distinto al deseado. Estas fallas pueden ser de procesamiento, rendimiento, reglas de negocios, datos o estabilidad, entre otras.

Para este servicio y durante la vigencia del contrato, **"PEOPLE"**, cumplirá con los siguientes aspectos, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO**:

- Contar con la capacidad instalada en términos de perfiles, recursos tecnológicos, competencias técnicas y administrativas para la atención de los servicios de continuidad operativa.
- Elaborar, registrar y actualizar el estado de todas las actividades del cronograma de trabajo.
- Diseñar, documentar, construir y probar los cambios realizados a la aplicación.
- Realizar las pruebas de aceptación de usuario conforme a las necesidades del **INSTITUTO.**
- Apoyar en la liberación de los cambios del aplicativo a los ambientes pre-productivos y productivos del **INSTITUTO.**

5.1.3.2. Soporte Aplicativo (SA)

"PEOPLE" detalla, describe y documenta todo lo necesario para llevar a cabo el **Soporte Aplicativo (SA)** correspondiente al Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA), consistente en el mantenimiento correctivo y preventivo que requiera un esfuerzo mayor a 400 horas/hombre, límite que podrá ser ajustado durante la vigencia del servicio y del contrato de acuerdo con las necesidades del **INSTITUTO**.

"PEOPLE", se compromete a dar cumplimiento a los siguientes aspectos, que se describen de manera enunciativa, más no limitativa, conforme a las normativas, marcos metodológicos, procesos, productos y herramientas acordadas con el **INSTITUTO**:

1. Contar con la capacidad instalada en términos de perfiles, recursos tecnológicos, competencias técnicas y administrativas para la atención de los servicios de continuidad operativa.
2. Gestionar el ciclo de vida de los incidentes y problemas que le sean asignados por parte del **INSTITUTO**, en el entendido que el alcance del servicio se trata de un soporte de nivel 2 y que **"PEOPLE"** realizará todas las actividades técnicas, operativas y de gestión para que los incidentes y problemas sean resueltos, en beneficio del **INSTITUTO.**
3. Llevar a cabo las modificaciones que sean requeridas a las aplicaciones para dar solución a un incidente o problema, haciéndose cargo de todas las actividades que como Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas sean de su competencia para que las modificaciones lleguen al ambiente de producción.
4. Generar reportes de desempeño del servicio de acuerdo con las solicitudes del **INSTITUTO.**
5. Generar una base de conocimiento de los errores repetitivos que se presenten en los ambientes productivos del **INSTITUTO**, a los cuales les da soporte como parte de la Continuidad Operativa, y deberá entregar un reporte cuatrimestral, al Administrador del Contrato, junto con un plan de trabajo al **INSTITUTO**, a partir de la base de datos de los errores repetitivos, con el análisis y la identificación de la causa raíz, que permitan definir las soluciones que se necesitan implementar para evitar la presencia de este tipo de errores. **"PEOPLE"** entiende que estas actividades y productos son parte integral del Costo Fijo Mensual (CFM) de continuidad operativa que se determine con el **INSTITUTO** y que no deberá generar incrementos o costos adicionales.
6. Hacer la reparación del (los) componente(s) y documentación relacionada al proyecto sin costo para el Instituto cuando el análisis de causa raíz determine que el origen del problema es el código o la configuración desarrollada por **"PEOPLE"**.

"PEOPLE" llevará a cabo las acciones correspondientes a los servicios, los cuales podrán ser solicitados por parte del Administrador del Contrato, quien por su ámbito de competencia justifique que para lograr el objetivo del servicio requerido es necesario que **"PEOPLE"** cuente con diversos componentes tecnológicos, por lo cual el **INSTITUTO** deberá solicitarle a **"PEOPLE"** que este considere todos los componentes que permitan prestar el servicio de manera integral.

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS

5.1.4. Servicio de Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)

"PEOPLE" oferta en esta propuesta técnica que llevará a cabo las acciones correspondientes para dotar de recursos técnicos y especializados al **INSTITUTO** cuando este lo requiera, mediante la asignación de perfiles bajo demanda; lo anterior aplicará a solicitud de EL **INSTITUTO** a través del administrador del contrato, para cubrir sus necesidades en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas bajo la dirección de EL **INSTITUTO**.

Dicho servicio tiene como finalidad extender las capacidades operativas de **EL INSTITUTO** para realizar actividades, proyectos o iniciativas, que tienen un alto nivel de prioridad y requieren atención inmediata de la Coordinación de Datos y Analítica para la atención oportuna de necesidades de **EL INSTITUTO** y cuya naturaleza de atención se dificulta bajo el enfoque de servicios.

Mediante la Demanda de Ingeniería de Producto **"PEOPLE"** oferta la entrega al **INSTITUTO** de los perfiles necesarios para cubrir las necesidades del IMSS en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa que requieren la flexibilidad necesaria para hacerle frente a situaciones urgentes y/o de alta prioridad, que tienen una alta variabilidad en las necesidades y requerimientos, cuya atención a través de solicitudes con enfoque de servicios no permiten un manejo adecuado y eficaz, con la oportunidad que requiere la operación de **EL INSTITUTO**.

"PEOPLE" reconoce que los recursos asignados a la "Demanda de Ingeniería de Producto" será pagada tomando como base de cálculo la Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el personal de **"PEOPLE"**; pudiendo ser:

- Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA).
- Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO).

"PEOPLE", llevará a cabo las acciones correspondientes para dotar de recursos técnicos especializados al **INSTITUTO** cuando este lo requiera, mediante la asignación de perfiles para la Demanda de Ingeniería de Producto; lo anterior aplicará de acuerdo con las solicitudes de servicio que realice el **INSTITUTO** a **"PEOPLE"**, a través del **Administrador del Contrato**, cuando este determine ejecutar algún proyecto, iniciativa o actividad especifica bajo la dirección de **EL INSTITUTO**.

Cabe mencionar, que esta asignación de perfiles podrá requerirse por el **INSTITUTO, a través del Administrador del contrato,** en cualquier momento a **"PEOPLE"**, durante la vigencia del servicio y del contrato.

A fin de acreditar la experiencia profesional y técnica de los recursos requeridos, el **LICITANTE ADJUDICADO** deberá presentar:

A fin de acreditar la experiencia profesional y técnica de los recursos requeridos, **"PEOPLE"** entregará al Administrador del Contrato:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
- Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:
    - Experiencia comprobable (de acuerdo con lo establecido en el apartado de Especificaciones de Recursos y Perfiles, y en la solicitud de servicio).
    - Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
    - Puesto o perfil desempeñado.
    - Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
    - Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
    - Con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).
    - Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Para comprobar la competencia o habilidad en el trabajo de los recursos requeridos, **"PEOPLE"** entregará los siguientes documentos:

1. Preferentemente, Título o cédula profesional por cada recurso con grado mínimo de licenciatura o ingeniería enunciada en los perfiles requeridos.
2. Certificación vigente de acuerdo con la solicitud de servicio y la lista enunciada en el capítulo denominado "Especificaciones de Recursos y Perfiles", del presente documento.
3. Experiencia laboral.
    - Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
    - Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:
        - Experiencia comprobable (ver tabla de perfiles).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
- Puesto o perfil desempeñado.
- Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
- Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente, con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).

Lo anterior, firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Al ser un servicio bajo demanda y que pudiera asociarse a expertos técnicos que residan fuera del país, no se requiere acreditar que los recursos formen parte de la estructura o plantilla de "**PEOPLE**", no obstante, "**PEOPLE**" atenderá las regulaciones en la materia en el caso de residencia en el país, en lo relativo a subcontratación y demás normatividad aplicable.

A fin de robustecer la independencia técnica, en ningún momento el LICITANTE podrá ofertar recursos que formen parte de la plantilla de algún proveedor de Datos y Analítica del **INSTITUTO**, por lo que su propuesta no se considerará en ningún momento para la atención de los niveles de servicio correspondientes.

A fin de robustecer la independencia técnica, "**PEOPLE**" conoce y acepta que en ningún momento podrá ofertar recursos que formen parte de la plantilla de algún proveedor de Datos y Analítica del **INSTITUTO**, por lo que en sus propuestas no considerará este tipo de personal en ningún momento para la atención de los niveles de servicio correspondientes.

A fin de acreditar el dominio de las herramientas de los recursos requeridos, "**PEOPLE**" presentará, durante la vigencia del servicio:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los recursos, de acuerdo con la información descrita en la correspondiente solicitud de servicio.
- Copias de certificaciones y constancias de cursos requeridos.
- Documentación que permita acreditar su participación en proyectos de esta o similar naturaleza, los cuales deberán estar relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, este deberá incluir de manera total o parcial la siguiente información:
  - Experiencia comprobable (de acuerdo con la solicitud de servicio y al apartado de Especificaciones de Recursos y Perfiles).
  - Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
  - Puesto o perfil desempeñado.

- Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
- Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
- Con datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).

Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Consideraciones

1. Las horas que se requieran de cada perfil, serán indicadas en la **Solicitud de Servicio.**
2. Todo el personal de "**PEOPLE**", independientemente de su perfil, deberá portar en todo momento en las instalaciones del IMSS, un distintivo, el cual tiene la finalidad de que el recurso sea identificable como parte del equipo de trabajo de **"PEOPLE".** El distintivo será definido por el IMSS durante las reuniones de planeación del arranque.
3. Todo el personal, independientemente del perfil, será asignado de acuerdo con los tiempos establecidos en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse", a partir de la petición expresa por parte del Administrador del Contrato del IMSS, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional o Deductiva correspondiente.
4. "**PEOPLE**" únicamente asignará recursos que cumplan con el perfil requerido, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional o Deductiva correspondiente de conformidad con lo establecido en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
5. "**PEOPLE**", entregará al Administrador del Contrato del IMSS una Carta de confidencialidad firmada por cada uno de los perfiles, a partir de la asignación de este.
6. En caso de que "**PEOPLE**" requiera que una persona pueda fungir con más de un perfil dentro del proyecto, ésta deberá cumplir con la experiencia requerida para dichos perfiles ya que de lo contrario no será aceptada. En caso de que una persona cumpla con los requisitos solicitados (experiencia y competencia o habilidad en el trabajo) y que su desempeño no sea satisfactorio, el **INSTITUTO**, a través del Administrador del Contrato, podrá solicitar su des asignación, cambio o baja del proyecto atendiendo a lo establecido dentro del apartado "Reemplazo de Personal".
7. La titularidad de derechos sobre la totalidad de los componentes del servicio será a favor del IMSS, sin excepción alguna, para lo cual **"PEOPLE"** coadyuvará en preparar el expediente con la documentación e información necesaria para que el IMSS lleve a cabo los trámites de registro de derecho de autor a favor del IMSS ante el INDAUTOR e IMPI.
8. Durante el desarrollo y mantenimiento de las soluciones analíticas durante la vigencia del servicio y del contrato, "**PEOPLE**" privilegiará la adopción de plataformas de

ANÁLISIS Y REVISIÓN DE CONTENIDOS

operación y codificación libres, es decir, que no generen costos posteriores por el uso de licencias de software para mantener su operación a lo largo del tiempo, misma que someterá a consideración del Administrador del Contrato del IMSS.

9. **"PEOPLE"** proporcionará al personal que asigne a la prestación de estos servicios, todas las herramientas de trabajo necesarias, tales como equipo de cómputo personal y las licencias de software que se requieran para el desempeño de sus labores, conforme al descriptivo de perfiles y al alcance de la solicitud de servicio, considerando de manera enunciativa más no limitativa, conforme a los requerimientos del Gobierno de Contrato:
   - Cuenta de dominio y correo electrónico,
   - Licencia de Microsoft Teams,
   - Las necesarias para el perfil o servicios correspondiente.

5.1.4.1. Reemplazo de Personal

En caso de que se requiera sustituir algún recurso del equipo de trabajo de **"PEOPLE"**, ya sea por solicitud del Administrador del Contrato correspondiente o por necesidades de **"PEOPLE"**, éste deberá ser reemplazado en un lapso no mayor al establecido en el apartado niveles de servicio acordados que deberán cumplirse, o se aplicarán las Penas Convencionales y/o Deductivas, establecidas en los Términos y Condiciones del servicio, este remplazo será por personal que cumpla con los perfiles solicitados con la experiencia necesaria, a fin de que no se pierda la continuidad en el trabajo desempeñado. Será responsabilidad de "**PEOPLE**" involucrar al nuevo integrante, así como de ponerlo al tanto del estatus de las actividades, tiempo que no será contabilizado dentro de las horas de la asignación.

El Administrador del Contrato del IMSS, será el único autorizado por parte de este, para solicitar de manera formal el reemplazo de personal al Gerente del Servicio de "**PEOPLE**".

Serán causas de solicitud de reemplazo de un recurso del equipo de trabajo de "**PEOPLE**", las siguientes causas que se describen de manera enunciativa mas no limitativa:

1) El recurso no cumple con la experiencia solicitada.
2) El recurso incumple con las actividades a las cuales se encuentra asignado.
3) El recurso se ausenta de sus actividades asignadas sin previo consentimiento por parte del Administrador de Contrato del IMSS.
4) El recurso hace uso indebido de los recursos asignados por el IMSS para el desempeño de sus actividades.
5) El recurso no acata las indicaciones del personal de seguridad y protección civil del IMSS.
6) El recurso presenta problemas de comportamiento y mala conducta.

7) El recurso pretende justificar cierto número de horas laboradas, sin que las mismas sean corroborables de acuerdo con el reporte o informe generado por la herramienta suite de control y monitoreo de actividad de los equipos personales de cómputo

Los retrasos injustificados en las actividades por reasignación de perfiles quedarán bajo responsabilidad de "**PEOPLE**" y no se modificará el Cronograma de Trabajo o la fecha compromiso en la que participe el perfil reemplazado, conforme a lo especificado en la Solicitud de Servicio, lo cual le generará a **"PEOPLE"** penalizaciones y deductivas al respecto.

Todos los perfiles asignados, independientemente de las actividades que desempeñen, estarán obligados a dar cumplimiento a los siguientes puntos:

1) Cumplir todas las fechas y alcances asignados y acordados con cada perfil, implicando un compromiso de cumplimento por parte de este.
2) Si un perfil no puede cumplir con la carga normal de trabajo asignada y acordada, es de su exclusiva responsabilidad trabajar horas extras, fines de semana o días festivos para asegurar la terminación a tiempo de su trabajo sin costo adicional para el IMSS.
3) Está prohibido el uso de los recursos e infraestructura del IMSS para asuntos personales.
4) El uso de equipo de sonido es permitido únicamente con audífonos.
5) Está prohibido, hacer ruido excesivo o cualquier otra tarea que pueda distraer a otras personas en el área de trabajo.

5.1.5. Entregables del Inicio de los Servicios

El **INSTITUTO a través del Administrador de Contrato,** definirá durante la planeación del arranque, los entregables que deberá generar "**PEOPLE**" resultado de la prestación de los servicios especificados en el anexo técnico, lo cual estará establecido en los procesos establecidos. "**PEOPLE**" deberá entregar a entera satisfacción de EL **INSTITUTO** los entregables acordados para la atención de la solicitud de servicio correspondiente.
Deberán incluir el diseño detallado o conceptual de la solución, que comprenda por lo menos:

a) Requerimientos del negocio;
b) Mecanismos o esquemas de seguridad de la información;
c) Políticas de privacidad y protección de datos personales, de conformidad con la legislación aplicable;
d) Alcance de las interacciones;
e) Perfiles de usuario;
f) Matriz de trazabilidad;

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

g) Protocolos de pruebas y;
h) Mecanismos de autenticación (cuando resulte aplicable).
i) Documentación para la instalación de los componentes, cumplimiento en su totalidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos del presente Anexo Técnico, documentando el control de versiones de los aplicativos

Las fechas correspondientes a cada uno de los entregables del proyecto serán detallados por **"PEOPLE"**, en el cronograma de trabajo que elabore para cada proyecto, con el fin de que EL **INSTITUTO** y **"PEOPLE"**, puedan coordinar dicha entrega, la revisión y validación de estos entregables dentro de los tiempos señalados. El cronograma de trabajo que se elabore deberá considerar como máximo un periodo de 7 (siete) días hábiles para la revisión, validación y aceptación final de los documentos entregables ahí definidos, que serán generados por **"PEOPLE"**.

El **INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato,** se reserva el derecho de realizar revisiones durante cada fase para validar la calidad y cumplimiento de estándares de los entregables, que serán de acuerdo con procesos compartidos, estándares y políticas de EL **INSTITUTO**.

"PEOPLE" brindará todos los servicios y entregables durante la vigencia del servicio y del contrato y de acuerdo con la fecha establecida en el cronograma de trabajo para cada uno de ellos, fechas que deberán estar dentro de la vigencia del servicio y del contrato correspondiente, salvo en el caso de las garantías y/o penas convencionales.

"PEOPLE" cumplirá con lo siguiente:

1. El **INSTITUTO, a través del Administrador de Contrato,** definirá a **"PEOPLE"**, para el Desarrollo de Soluciones Analíticas y su liberación a Producción, por proyecto, las expectativas de calidad o criterios de aceptación requeridos para cada uno de los entregables, así como las expectativas de calidad Interna/Externa y de uso de software respecto del estándar ISO/IEC 25010: SQuaRE, o su equivalente en las Normas Oficiales Mexicanas, dando cumplimiento a la normatividad vigente. El **INSTITUTO** se reserva el derecho de realizar actividades de calidad de soluciones tecnológicas a través del personal de la DIDT o de un Tercero que designe el Administrador de Contrato, a los entregables generados durante la ejecución de cada uno de los proyectos mediante la ejecución de inspecciones aleatorias y comparaciones con los estándares o listas de verificación del producto.
2. En caso de que la calidad de los entregables no sea la requerida, el **INSTITUTO** a través del Administrador de Contrato, solicitará corregir lo necesario que asegure el cumplimiento de

los estándares establecidos y "**PEOPLE**" corregirá los defectos, sin costo para el **INSTITUTO,** aplicándose las deductivas correspondientes establecidas en la sección "20. Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse" del Anexo Técnico.

3. Todos los entregables que se generen por cualquier servicio objeto de la presente propuesta y del Anexo Técnico del servicio, serán propiedad de EL **INSTITUTO,** desde el formato hasta el contenido sin excepción alguna.
4. La documentación y el código fuente generado durante el desarrollo de los proyectos, así como el control de versiones de estos, se realizará mediante el método que el **INSTITUTO** comunique a **"PEOPLE"** al inicio de la vigencia del servicio y del contrato.
5. El tiempo que "**PEOPLE**" requiera para realizar correcciones y adecuaciones sobre los entregables, será contabilizado y aplicarán los correspondientes niveles de servicio, penas convencionales y deducciones.
6. Se establecerán los formatos por parte del administrador del contrato y del **INSTITUTO,** a los que se ajustará **"PEOPLE"**, y los utilizará al prestar los servicios y no podrán ser modificados, a menos que el **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato o de quien este designe, así lo requiera.
7. Los entregables serán firmados de manera autógrafa, por parte del personal del **INSTITUTO** y de **"PEOPLE"**, acorde a los procesos y procedimientos internos de la DIDT, una vez que hayan sido aceptados a entera satisfacción a través del Administrador de Contrato.

Un entregable se considerará como concluido cuando cumple con los siguientes criterios:

1. "**PEOPLE**" ha finalizado el entregable.
2. El entregable cumple con todos los estándares aplicables del **INSTITUTO.**
3. La información ha sido validada como correcta y completa por el **INSTITUTO.**
4. El **INSTITUTO,** a través del Administrador de Contrato ha otorgado el visto bueno al entregable y lo ha aceptado a entera satisfacción, a través de la validación de los funcionarios definidos, de acuerdo con sus procesos internos.
5. En caso de ser un documento que requiere la aceptación del usuario final, dicha aceptación se acreditara mediante la firma autógrafa en el entregable del área usuaria final.
6. La última versión del entregable se encuentre en los repositorios de información de EL **INSTITUTO,** de conformidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centros de Datos, de la presente propuesta y el Anexo Técnico.
7. Las piezas de software deberán cumplir con los requisitos de calidad Interna/Externa y de uso de software definidas respecto del estándar ISO/IEC 25010: SQuaRE.

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

6. Gestión de la Operación

La administración de todos los componentes de servicio que constituyen el Servicio del Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA) en el Instituto Mexicano del Seguro Social se llevará a cabo de acuerdo con las reglas de operación definidas en los niveles de servicio del anexo técnico, así como en aquellos que se acuerden entre "**PEOPLE**" y el Gobierno del Contrato durante la vigencia del contrato. Igualmente, de acuerdo con las definiciones de la normatividad aplicable y los procesos compartidos establecidos en la DIDT, los cuales rigen en el **INSTITUTO**, y que se le darán a conocer a "**PEOPLE**" al inicio de la vigencia del servicio y del contrato.

Cabe mencionar que el responsable único de solicitar, verificar y aprobar los entregables que se generen por parte de "**PEOPLE**" será el Administrador del Contrato, lo anterior de conformidad con lo previsto en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Cabe mencionar que no se dará por recibida ninguna estimación de un proyecto sin que antes el Administrador del Contrato la haya aprobado, por lo que "**PEOPLE**", en un plazo no mayor a 5 días hábiles, atenderá las observaciones que el **INSTITUTO** le haya hecho a través del Administrador del Contrato, por lo que "**PEOPLE**" da por entendido que será el Administrador del Contrato el único responsable de la aprobación de las estimaciones que sean utilizadas para la prestación de los servicios.

6.1. Mesa de Servicios Tecnológicos

El **INSTITUTO** cuenta con una Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), que es el punto de contacto de los usuarios de EL **INSTITUTO**; a través de la MST se gestiona la solución de incidencias, requerimientos, problemas y/o solicitudes de cambio que pueden afectar la continuidad operativa de servicios que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); dichos servicios soportan los procesos médicos, de incorporación, recaudación y demás procesos administrativos de EL **INSTITUTO**; funciona como puerta de enlace para gestionar con las áreas internas de la propia DIDT; así como con otras áreas normativas, la resolución de incidentes, atención de requerimientos y gestión de cambios.

Se establece la MST como el punto de entrada para la prestación del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)** y contempla:

- Requerimientos de servicio

- Permite reportar fallas en las soluciones, plataforma y/o aplicaciones analíticas a cargo de la Coordinación de Datos y Analítica.
- Solicitar la modificación de una solución, plataforma o aplicación analítica vigente.
- Solicitar una nueva solución, plataforma o aplicación analítica.

Permite:

- Administración de Incidentes
- Administración de Solicitudes
- Administración de Configuración
- Administración de Problemas
- Administración de Cambios

En la Planeación de arranque, EL **INSTITUTO** y **"PEOPLE"** acordarán la mecánica de trabajo a seguir, para el registro, atención, categorización, escalamiento, seguimiento, solución y cierre de los requerimientos e incidencias reportados por la Coordinación de Datos y Analítica (CDA), las áreas usuarias y las solicitudes de servicio sobre los componentes y/o servicios definidos en el catálogo de requerimientos de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

"PEOPLE" dará seguimiento a los servicios de continuidad operativa que le sean asignados por la Mesa de Servicios Tecnológicos del **INSTITUTO** a través de usuarios de la MST que le sean asignados por el **INSTITUTO** o el mecanismo que se acuerde durante las mesas de planeación del arranque. Es importante mencionar que **"PEOPLE"** implementará su propia Mesa de Servicio para el Instituto utilizando microservicios para comunicarla de manera automática con la MST, para la atención y seguimiento de los servicios (tickets). **"PEOPLE"** propone utilizar la herramienta Invgate Service Desk que se menciona en el documento de Capacidad de Equipamiento que se adjunta a la presente propuesta.

Para llevar a cabo la comunicación entre las Mesas de Servicio **"PEOPLE"** utilizará microservicios y se sujetará a los lineamientos, políticas y pruebas de aceptación que tiene definidas el **INSTITUTO** en materia de seguridad informática, de acuerdo con el plan de trabajo que se autorice durante la planeación del arranque.

6.2. Centros de Datos

"PEOPLE", realizará el despliegue, operación y gestión de la operación de los aplicativos/soluciones de analítica materia de este anexo, en los Centros de Datos institucionales, de acuerdo con lo siguiente:

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Para la continuidad de los aplicativos que soportan los servicios de negocio de **EL INSTITUTO**: Médico, administrativo, de recaudación, pensiones y atención al derechohabiente, **EL INSTITUTO** cuenta actualmente con infraestructura tecnológica en 5 centros de datos, KIO Networks, Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica (IPICyT), y los Centros Nacionales de Tecnología Informática (CENATI), y podrá ser solicitado en cualquier otro centro de datos que **EL INSTITUTO** determine.

"PEOPLE" previo al despliegue de las soluciones analíticas, nuevas o actualizadas, objeto de este servicio, con la supervisión del Administrador del Contrato o de quien este designe, en los Centros de Datos institucionales, deberá cumplir en su totalidad con lo siguiente:

"PEOPLE" habilitará un Repositorio Electrónico en el Centro de Datos que el IMSS le determine, a efecto de que integre en este repositorio, contando con el visto bueno previo del área que designe la CDA: todo el código fuente, componentes, librerías, parámetros de configuración, scripts y todo lo necesario para documentar el versionamiento de los aplicativos analíticos, tableros, bases de datos, middleware, balanceadores, servidores web, servidores de aplicación, servidores de integración, sistemas operativos, contenedores, servidores virtuales y todo tipo de configuración necesaria para regenerarlos en los diferentes ambientes.

Así mismo **"PEOPLE"** en esta propuesta técnica detalla y documenta todos los procesos necesarios para la operación de las soluciones y aplicaciones analíticas, y su continuidad operativa, donde se detallan las actividades de los principales componentes y en su caso errores de diseño o fallas por infraestructura o interfaces con terceros, logs y restauraciones, así como los procesos de administración de cada uno de los componentes que conforman la solución/aplicación analítica. Se adjunta la "Metodología para la prestación del servicio" donde se puede ver la metodología y procesos que **"PEOPLE"** propone para la prestación del servicio.

En caso de que **"PEOPLE"** no coloque en el Repositorio electrónico la información y documentación antes descrita, no se le permitirá desplegar los sistemas y soluciones analíticas nuevas o actualizadas, haciéndose acreedor a las penalizaciones o deductivas correspondientes; en caso de proyectos emergentes (cuando se trate de requerimientos de alta prioridad por el **INSTITUTO**), **"PEOPLE"** documentará hasta donde le sea posible esta información, no obstante deberá presentar la documentación completa en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de liberación del aplicativo correspondiente; en caso de no entregar la información y documentación completa en el plazo establecido, **"PEOPLE"** se hará acreedor a las penas y deductivas correspondientes. Finalmente, en caso de aplicativos sujetos a continuidad operativa, **"PEOPLE"** contará con un periodo no mayor a 180 días hábiles para proporcionar la información y documentación requerida, en caso de no entregar la información y documentación

completa en el plazo establecido, "**PEOPLE**" se hará acreedor a las penas y deductivas correspondientes.

El aprovisionamiento de infraestructura tecnológica de ambientes Desarrollo, Calidad (QA), pruebas de aceptación de usuario (UAT), y productivo será proporcionado por el **INSTITUTO** a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, para lo cual, "**PEOPLE**", deberá detallar las especificaciones técnicas del aprovisionamiento que será solicitado a dicha Coordinación en cada proyecto que lleve a cabo.

"**PEOPLE**" oferta el acompañamiento necesario para interactuar en sus ambientes productivos y no productivos, de conformidad con lo acordado en conjunto con el IMSS, a través del Gobierno del Contrato o del Administrador de Contrato, en la planeación de arranque del contrato y sus subsecuentes actualizaciones, cuidando en todo momento las políticas y lineamiento de seguridad informática establecidas para tal efecto.

6.3. Gobierno del Contrato

El Gobierno del Contrato, establece la forma de trabajar, los lineamientos operacionales para **"PEOPLE"** y la forma de medir su desempeño. El Gobierno del Contrato facilitará la comunicación entre **"PEOPLE"** y **EL INSTITUTO** para la ejecución del servicio.

El Gobierno del Contrato estará constituido por el personal que designe el Administrador de Contrato de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológicos (DIDT) quienes por su nivel jerárquico en el Instituto Mexicano del Seguro Social, darán seguimiento y verificarán el cumplimiento cabal de los derechos y obligaciones establecidos en el contrato, que en cumplimiento a sus funciones establecidas en el Manual de Organización de la DIDT, deban de llevar a cabo el seguimiento, control, administración y validación del servicio. Así mismo, el Administrador del Contrato podrá auxiliarse para la administración del contrato de los Servidores Públicos que este determine.

"**PEOPLE**" acepta y reconoce que como área requirente de alcance preponderante del servicio la Coordinación de Datos y Analítica (CDA) tendrá derecho de veto respecto a la autorización de temas dentro del Gobierno de Contrato.

El Gobierno del Contrato convocará bajo demanda a **"PEOPLE"** para que reporte, cada semana, el avance en las solicitudes de servicios que les hayan sido requeridas con antelación, así mismo, quedará establecido como un foro abierto para la comunicación y resolución de problemas que por alguna razón se hayan presentado durante la ejecución del servicio; como resultado de estas reuniones **"PEOPLE"** entregará a los participantes una minuta de cada reunión debidamente

formalizada y firmada por los participantes, aclarándose que estos servicios no deberán tener costo adicional para el **INSTITUTO**.

El Administrador de Contrato será responsable de autorizar las facturas y documentación probatoria de los servicios correspondientes, a efecto de que la División de Trámite de Erogaciones, efectúe el trámite correspondiente para realizar el pago de las facturas que soporten la prestación de los servicios efectivamente devengados en tiempo y forma y a entera satisfacción del IMSS.

El Gobierno del Contrato, a través del Administrador de Contrato, establecerá al arranque del servicio, a partir del día hábil siguiente a la emisión del fallo, la forma de trabajar en relación con el contrato, y entregará toda la información necesaria para la correcta supervisión de los servicios en los siguientes temas:

- Gestión de requerimientos de servicios.
- Medición de los servicios.
- Administración de la configuración.

Cuando los casos que se presenten ante el Gobierno de Contrato, por su alcance o relevancia no puedan ser resueltos dentro del Gobierno de Contrato, se podrán escalar al Grupo de Trabajo Estratégico y/o Operativo de la DIDT, formado por las distintas Coordinaciones Normativas integrantes para su resolución y/o toma de conocimiento.

6.4. Administración de la Configuración

"PEOPLE" se apegará a las prácticas de la administración de la configuración que se definan en los procesos compartidos.

"PEOPLE" realizará la administración de la configuración de cada uno de los proyectos aprobados por el **INSTITUTO**, realizando al menos las siguientes actividades:

1. Identificación de los elementos de configuración.
2. Establecimiento de líneas base.
3. Seguimiento y control de cambios a elementos bajo configuración.
4. Reportes de configuración.

"PEOPLE", manifiesta su compromiso para cumplir con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centro de Datos del presente Anexo Técnico en caso de que así aplique.

7. Proceso de controversias técnicas.

"**PEOPLE**" y el **INSTITUTO** deberán conducirse de buena fe para resolver las dudas técnicas derivadas de la prestación de los servicios, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo con relación a esas dudas técnicas, "**PEOPLE**" y el **INSTITUTO** aceptarán sujetarse al procedimiento que se establezca para tal efecto por el Gobierno del Contrato. Tal proceso, deberá ser acordado durante la planeación al inicio de la vigencia del servicio y del contrato de la presente propuesta técnica y del Anexo Técnico.

En caso de una controversia en la interpretación de temas técnicos y administrativos, el Gobierno del Contrato podrá aclarar a **"PEOPLE"** las dudas que presente, considerando para tal efecto que se valdrá de los mecanismos que la normatividad aplique para el supuesto que atienda.

Durante el periodo en el que cualquier diferencia técnica esté siendo sometida al procedimiento anteriormente referido, se podrá extender el plazo establecido para la prestación del servicio sujeto a aclaración, sin que esta extensión modifique la vigencia del Contrato.

En tanto no se resuelva la diferencia técnica, el **INSTITUTO a través del Administrador del Contrato** no deberá aplicar penas convencionales a **"PEOPLE"**, así mismo, el IMSS no estará obligado a realizar pagos relacionados con los servicios en proceso de aclaración.

8. Administración de Proyectos de TIC

"**PEOPLE**" realizará las actividades de administración de proyectos aplicables conforme a los procesos y estándares determinados por la Coordinación de Datos y Analítica o a quien designen para tal efecto.

Como parte de las actividades del proceso de planeación del proyecto, "**PEOPLE**" realizará la estimación de sus proyectos de acuerdo con la sección "Métodos de Estimación", de este anexo técnico.

Para realizar el seguimiento del proyecto "**PEOPLE**" de conformidad con los procesos del IMSS deberá entregar un informe semanal al Administrador del Contrato o a quien este designe, para dar seguimiento al cronograma de trabajo de cada uno de los proyectos del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"** , con base a la técnica de valor ganado (EVM, Earned Value Management), y mensualmente un informe de seguimiento al alcance y tiempo utilizando la técnica alcance ganado (ESM, Earned Scope Management) y calendario ganado (ES, Earned Schedule), dichas técnicas son enunciativas más no limitativas.

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En caso de que se requiera un cambio motivado estrictamente por solicitud de cambio, y sólo cuando se haya realizado la recepción de la solicitud de cambio firmada por el **INSTITUTO**, "**PEOPLE**" aplicará el siguiente procedimiento de control de solicitudes de cambio en los proyectos del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)":**

1. Análisis y validación de información de la solicitud de cambio.
2. Realizar el análisis de impacto, técnico, funcional y administrativo.
3. Identificación de requerimientos funcionales y entregables afectados por el cambio.
4. Estimación del esfuerzo a invertir para solventar la solicitud de cambio.
5. Procedimiento de aceptación de solicitud de cambio.
6. Registro de solicitud de cambio con el estatus que resulte del procedimiento de aceptación.
7. Ajuste del cronograma de trabajo del proyecto.
8. Asignación de responsabilidades para atención de solicitud de cambio.
9. Ejecución del cambio solicitado según lo especificado en el cronograma de trabajo.
10. Notificación de conclusión de solicitud de cambio.

Para desarrollar estas actividades adecuadamente se contará con el apoyo del Administrador del Contrato o de quien este designe para tal efecto.

"**PEOPLE**" será responsable de elaborar la estimación del proyecto de solución analítica con un recurso experto en la utilización del mecanismo de estimación seleccionado, comprometiéndose a adjuntar la evidencia documental que lo acredite.

Cómo apoyo al Administrador del Contrato, "**PEOPLE**" garantiza que se hará la validación de la estimación presentada, mediante un dictamen realizado por un perito independiente con registro vigente en materia de Ingeniería en Sistemas en el Poder Judicial de la Federación el cuál será proporcionado por "**PEOPLE**" sin costo para el **INSTITUTO**.

9. Administración de Dominios Tecnológicos

"**PEOPLE**", ejecutará todas sus actividades bajo los estándares definidos por el **INSTITUTO**, para el dominio tecnológico de Internet/Intranet y el dominio tecnológico referente a los aplicativos. La arquitectura de aplicaciones que establece cómo deben ser diseñadas y estructuradas, cómo deben cooperar y comunicarse, así como dónde deben residir.

Para tal efecto, "**PEOPLE**", cumplirá con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

10. Tecnologías y Herramientas

A continuación, se define una lista de tecnologías a utilizar para el desarrollo de las Soluciones Tecnológicas dentro del "**Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**", la cual se basa en el catálogo de aplicaciones y el Marco Tecnológico de Referencia (MTR) vigentes en el Instituto, "**PEOPLE**" contará con el personal con dominio en dichas tecnologías o en nuevas plataformas tecnológicas que ofrezca el mercado y que el **INSTITUTO** determine adoptar, de acuerdo a sus necesidades. Lo anterior, con la finalidad de apoyar los distintos conceptos relacionados con el desarrollo de aplicaciones y soluciones analíticas, y para dar cumplimiento a la matriz de metodologías, así como a las normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC que se integran en la normatividad aplicable vigente.

Las tecnologías y herramientas que a continuación se enlistan deberán ser consideradas de forma enunciativa más no limitativa.

Plataforma	Tecnologías y herramientas
ESB	Oracle Enterprise Service Bus
	IBM Websphere ESB
	Apache ServiceMix
	Apache Synapse
	JBoss ESB
	NetKernel
	Petals ESB
	Spring Integration
	Open ESB
	WSO2 ESB
	Mule ESB
	Ultra ESB
	Redhat Fuse ESB
Application Server	Glassfish
	Oracle Weblogic Server
	IBM Websphere

ANEXO DE REVISIÓN DE CONTRATO

People Media Tecnologías

Plataforma	Tecnologías y herramientas
	Apache Tomcat
	JBOSS
	IIS
UDDI	Oracle Registry
	Apache jUDDI
	RUDDI
	Open UDDI
	Microsoft TFS
	MVN
Base de datos	Oracle DataBase Enterprise Edition
	PostgreSQL
	MySQL
	IBM DB2
	Cassandra DB
	Maria DB
	Informix
	Mongo DB
	Apache Hive
	Apache HBase
	Orient DB
	Berkeley DB
	Microsoft SQL Server
	Open DJ
	Microsoft AD
BPM	Oracle Business Process Management
	Activiti
	IBM Business Process Management Advanced / Lombardi
	BonitaSoft
	Intalio
	Camunda
	Talend

Plataforma	Tecnologías y herramientas
	JBoss jBPM
	WSO2 Business Process Server
BRMS	IBM iLOG (Operational Decision Manager)
	JBOSS Drools
Identity Management	Oracle Identity Management
	IBM Identity and Access Management
	WSO2 Identity Server
	Apache Syncope
	Evolveum Midpoint
	OpenAM
	OpenIDM
ECM	Microsoft Sharepoint Server
	Alfresco, Solr
	EMC Documentum
	Oracle Webcenter Content
	Oracle WebCenter Portal
	Nuxeo
	BMC Server
HTTP Server	Apache HTTP
	Oracle Web Tier
	IBM HTTP Server (incluido en WAS)
BAM	Websphere Business Monitor
	WSO2 Business Activity Monitor
	Open BAM
Event Messaging	IBM Websphere ESB
	IBM MQ
	Apache ActiveMQ
	Apache ServiceMix
	Apache Synapse
	JBoss ESB
	NetKernel

ANEXOS
DIVISIÓN DE FINANCIEROS

Plataforma	Tecnologías y herramientas
	Petals ESB
	Spring Integration
	Open ESB
	WSO2 ESB
	Mule ESB
	Ultra ESB
	Redhat Fuse ESB
	SyslogNG
	Control M
Service Governance	Oracle Enterprise Repository
Portal	Liferay
	Drupal
Modelado arquitectura Empresarial	bizzDesign Architect
Modelado UML	Enterprise Architect
	IBM Rational Software Modeler
	Microsoft Visual Studio
	OmniGraffle
Analítica – Seguridad	Ranger
	Knox
	Kerberos
Gobierno de Datos	Atlas
Analítica - Herramientas	Apache Sqoop
	Apache Spark
	R
	Apache Kafka
	HDFS
Analítica - Administración	Apache Ambari
	CDP – Cloudera Manager
Optimizacion de Infraestructura	Linux
	Windows Server
	Weblogic
	Apache

Plataforma	Tecnologías y herramientas
	Oracle
	MySQL Server
	NGNX
	Oracle Http Server
	Golden Gate
	Data Guard

Plataformas Tecnológicas que soportan el portafolio aplicativo:

Plataforma	Tecnología Específica
Java Enterprise Edition	Java Standard Edition 6, 7 y 8
	Java Server Pages, Servlets, Java Server Tag Libraries
	Marcos de desarrollo Spring, Hibernate e iBatis
	Marcos de Tipo modelo de vista controlador – Java Server Faces, Struts, Grails, JQUERY, EJBS
.NET	Microsoft C#, C++, Proc Microsoft .NET Framework Microsoft Windows Forms .NET Microsoft ASP, .NET, ADO.NET Microsoft ASP.NET
Base de Datos Relacional	ORACLE RDMS 10g o superior, UDB 8 o superior, Microsoft SQL Server 2000 o superior
Analítica	ORACLE Hyperium (HPCM, ODI, OBIEE, HPS, Essbase, Interactive Reporting, Warehouse Builder) IBM RedBrick IBM Cognos Informatica ETL DataStage ETL SAP Business Objects Tableau Server SAS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

Plataforma	Tecnología Específica
Middleware	ORACLE WebLogic Application Server 8 o superior ORACLE WebLogic Integration 8 o superior ORACLE WebLogic WorkShop 8 o superior ORACLE Service Bus 10g o superior ORACLE Data Service 10g o superior ORACLE Service Registry 10g o superior ORACLE Enterprise Repository 10g o superior ORACLE BPM 10g o superior ORACLE WebLogic Portal 10g o superior ORACLE User Interaction 10g o superior IBM Websphere Application Server 6 o superior IBM MQ Series 5 o superior
Ambiente de Escritorio	Delphi Microsoft Visual Basic 6, Visual Basic 4 Microsoft Office 2003 Professional o superior Team Foundation Studio Microsoft Share Point Eclipse Microsoft SQL Developer Toad NetBeans
UNIX	Solaris 8 o superior ORACLE Enterprise Linux RedHat Enterprise Linux para IBM
Seguridad Informática	Antivirus McAfee Administración de Certificados Digitales PKI ORACLE/SUN Identity Manager ORACLE/SUN Open SSO Microsoft Forefront Open AM MICROFOCUS NETIQ
Mainframe	OS/390 COBOL

Plataforma	Tecnología Específica
	IBM CICS IBM DB2 OS/390
ETM	ORACLE ETM
CRM	ORACLE Siebel Public Sector ORACLE Siebel Analytics
Gestión de Contenido	EMC2 Documentum Microsoft SharePoint
Software Libre	Open Office, Perl, PHP, Python, MySQL, PostgreSQL, Apache, Glassfish, Ruby, herramientas IA entre otros

El **INSTITUTO** podrá actualizar las especificaciones de infraestructura, de software y hardware que mantienen al "**Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)**", con el objetivo de proteger a la Institución de la obsolescencia y mantener la actualización tecnológica para los servicios contratados. Por lo tanto, "**PEOPLE**" conoce y acepta que el **INSTITUTO** está en continua evolución tecnológica, y que, en caso de agregar otras tecnologías, el Administrador del Contrato deberá notificar con 10 días hábiles de anticipación a través de oficio para que el personal de "**PEOPLE**", tome las medidas necesarias y se realicen las adecuaciones pertinentes, garantizando la continuidad en la operación del servicio, actualizando la documentación correspondiente (Manuales, diagramas, etc.). Bajo demanda del **INSTITUTO**, se proveerán servicios para la mejora continua y el acceso a las nuevas características de los servicios que se proporcionan al **INSTITUTO** a través de la actualización tecnológica de la plataforma informática utilizada para prestar sus servicios, lo que le permita al **INSTITUTO** utilizar los servicios de "**PEOPLE**" en permanente apego al numeral "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse" de esta propuesta técnica y el anexo Técnico del servicio. Una vez presentada la propuesta de actualización tecnológica, el **INSTITUTO, a través del Administrador del Contrato,** evaluará, la conveniencia o beneficio para los ambientes del **INSTITUTO** de la utilización de dichas actualizaciones o mejoras y determinará la conveniencia, el momento oportuno y el responsable para realizar la actualización.

La definición de arquitectura de cada solución tecnológica deberá ser aprobada por la Coordinación de Datos y Analítica, considerando las políticas institucionales de arquitectura, atendiendo a sus capacidades y planeación de infraestructura tecnológica en los Centros de Datos Institucionales.

"**PEOPLE**" desarrollará sus soluciones tomando como base la optimización del uso y capacidades de la infraestructura en los Centros de Datos institucionales conforme al Marco Tecnológico de Referencia, así como a lo establecido por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica

CMMI DEV / SVC APPRAISED
Appraisal # 60520 | Exp.Aug 26, 2025

DIVISIÓN DE TECNOLOGÍAS

Institucional, cumpliendo con lo requerido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

"PEOPLE" se compromete a sujetarse a las Tecnologías y Herramientas del **INSTITUTO**, así a complementar el conjunto de herramientas y plataformas tecnológicas que utilizaremos para la prestación del servicio, las cuales se alinean completamente con el Marco Tecnológico de Referencia del **INSTITUTO**. Nuestra oferta incluye no solo el dominio de las plataformas existentes, sino la provisión de herramientas de valor agregado sin costo para el IMSS.

El detalle de las herramientas y soluciones de monitoreo y capacitación propuestos para prestar el servicio se pueden consultar en el documento Capacidad de Equipamiento que se adjunta a esta propuesta con sus respectivos anexos.

11. Ambientes

El **INSTITUTO** cuenta con servidores multiplataforma los cuales residen en los entornos de procesamiento (Centros de Datos Institucionales) a los cuales "**PEOPLE**" como proveedor del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, podrá acceder desde las instalaciones del **INSTITUTO** en oficinas centrales ubicadas en Avenida Paseo de la Reforma, No 476, piso 5, Colonia Juárez, C.P, 06600, Cuauhtémoc. Ciudad de México, a través de los enlaces de comunicación existentes para la administración y mantenimiento de las aplicaciones, previa autorización de la Coordinación de Datos y Analítica.

"**PEOPLE**" será responsable de habilitar la conectividad hacia los servidores del **INSTITUTO** (herramientas, equipos de desarrollo, estaciones de trabajo, entre otros), sin costos adicionales para el **INSTITUTO**, bajo las condiciones de seguridad que dicte la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad Informática (CTSI).

Para el uso de estas plataformas y ambientes, "**PEOPLE**" se compromete a cumplir con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) y Centros de Datos del presente Anexo Técnico.

12. Estimación

12.1. Métodos de Estimación

"**PEOPLE**" oferta el cumplimiento de las políticas, reglas, procedimientos, métodos y/o técnicas de estimación, a los cuales se compromete a apegarse en todo momento, mismas que serán establecidas y autorizadas por el Gobierno del Contrato.

"**PEOPLE**" utilizará las Técnicas de Estimación que se definan dentro del **INSTITUTO** y que le sean comunicadas por el Administrador de Contrato, para determinar el alcance, esfuerzo y costo en materia de gobierno de datos, analítica de datos, ingeniería de datos y aplicaciones analíticas, así como el mantenimiento y continuidad operativa de las mismas.
Atendiendo lo anterior, "**PEOPLE**" oferta el uso de las técnicas de estimación que a continuación se enlistan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el **INSTITUTO** puede adoptar métodos de estimación o cambiar los establecidos, de acuerdo con sus necesidades:

- **Puntos de Historia de Usuario**: Para los casos en donde se apliquen metodologías ágiles; un punto de historia de usuario equivale a 8 horas de esfuerzo.
- **Juicio de Expertos**: Para otros requerimientos que no impliquen desarrollo de software o para otros servicios de apoyo.
- **Puntos función**: Para requerimientos de servicio que crean o afectan funcionalidad en los aplicativos.
- **Complejidad de Componentes**: Para requerimientos con desarrollo de software que no aportan una funcionalidad directa al usuario final.

Cabe destacar que cualquier cambio de herramienta, así como, cualquier elemento (ejemplo: factores, índice de productividad, entre otros.) asociados a dichas herramientas, que "**PEOPLE**" pretenda utilizar para realizar las estimaciones de los distintos servicios, serán propuestos y sometidos a verificación y aprobación del Gobierno del Contrato previamente a su utilización.

Para las estimaciones "**PEOPLE**" tiene la responsabilidad de designar por escrito al Gobierno del Contrato los perfiles profesionales que estarán atendiendo el requerimiento de servicio, incluyendo el detalle del perfil profesional de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico del servicio.

"**PEOPLE**" brindará todas las facilidades y accesos a bases de la información a fin de que el Gobierno de Contrato a través del Administrador de Contrato **o de quién él** designe, pueda, revisar la manera en cómo se calculan las unidades, factores e índices de productividad, donde se incluyan al menos los siguientes conceptos: los beneficios obtenidos por el reúso de código, compartición y utilización de plataformas transversales institucionales, homologación de datos con otros sistemas, efectos de curva de aprendizaje del personal de "**PEOPLE**" y su posible efecto en la productividad, mejoras en los tiempos de respuesta, disminución de errores fugados a producción y mejoras obtenidas en los criterios de calidad interna y externa del código.

"**PEOPLE**" podrá recomendar el uso de metodologías alternas a las indicadas, con base en las tendencias del mercado y conforme surjan métodos alternativos que permitan medir el índice de productividad y eficiencia en el desarrollo y soporte a entornos aplicativos. La recomendación que

ANEXO 2
DIVISIÓN DE CONTRATOS

sea hecha por "**PEOPLE**" será evaluada por el Gobierno de Contrato y en su caso se emitirán comentarios para su modificación y posible autorización.

12.2. Estimación de Proyectos

Caracterización de Aplicativos Respecto al Tamaño Funcional.

"**PEOPLE**", con la validación del Administrador del contrato o de quién este designe, deberá documentar en su propuesta de solución en la fase de preanálisis, el esfuerzo estimado para la realización del proyecto justificando de manera lógica una relación entre este y el tamaño funcional de los aplicativos/soluciones y/o los recursos y tiempos planeados.

12.3. Validación y Certificación de Estimaciones

Cómo apoyo al Administrador del Contrato, "**PEOPLE**" garantiza la validación de la estimación presentada, mediante un dictamen realizado por un perito independiente con registro vigente en materia de Ingeniería en Sistemas en el Poder Judicial de la Federación proporcionado por "**PEOPLE**" sin costo para el **INSTITUTO**. El Instituto se reserva el derecho de solicitar cambio de perito cuando considere que no está actuando de manera independiente o por incumplimientos en el servicio.

Con base en el dictamen presentado por el perito, el Administrador del Contrato realizará la validación de las estimaciones proporcionadas por "**PEOPLE**". Esto permitirá implementar y mantener las capacidades de medición objetiva, habilitando la eficiencia presupuestal, y verificando que estén en un rango válido de acuerdo con la información histórica del **INSTITUTO**.

13. Catálogo de Servicios y Unidades de Contraprestación

La siguiente tabla describe la unidad de contraprestación correspondiente a cada concepto y componente que forman parte de la Partida Única:

Concepto	Componente	Unidades
Planeación, Transición y Estabilización	Planeación, Transición y Estabilización	Unidades de Soporte a la Transición (UST)
Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm)	Unidades de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)
	Soporte Aplicativo (SA)	

Concepto	Componente	Unidades
Servicio de Datos y Analítica	Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)
Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto	Servicio a Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)	Unidad de Contraprestación que se relacione con la actividad que lleve a cabo el perfil siendo UCO o UDSA

14. Unidades de Contraprestación

14.1. Factor Tecnológico (FT)

"**PEOPLE**" conoce y acepta que se aplicará un "Factor Tecnológico" para considerar 2 categorías en función de la tecnología a utilizar en el desarrollo, actualización o soporte de las soluciones analíticas a cargo de la Coordinación de Datos y Analítica del **INSTITUTO**.

Tecnología	Factor Tecnológico	
Tecnologías de Front End y Back End para el caso de aplicaciones analíticas, así como las tecnologías asociadas al desarrollo de aplicaciones, soluciones transaccionales y de canales digitales.	A	1.45
Tecnologías derivadas de las plataformas de Analítica (Tableau, Cloudera, entre otras), y todas las aplicables para soluciones de datos y analíticas.	B	2.75

14.2. Factor Horario de Atención (FHA)

"**PEOPLE**" conoce y acepta que se aplicará un "Factor Horario de Atención" para considerar el horario de disponibilidad de los perfiles que participarán para atender los requerimientos de servicio de Continuidad Operativa o Demanda de Ingeniería de Producto.

Los factores de horario de atención son:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Clasificación		Horario	Factor Horario de Atención
8 horas al día	Lunes a viernes	**9:00 a 18:00 hrs** El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	1
12 horas al día	Lunes a viernes	**9:00 a 21:00 hrs** El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	1.25
12 horas al día	Lunes a viernes	**21:00 a 9:00 hrs** El horario para la prestación del servicio podrá ser modificado por el **INSTITUTO**, de acuerdo con sus necesidades	1.35
Horarios no hábiles	Sábado, domingo y días festivos	Horarios no hábiles	1.45

14.3. Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)

La base de cálculo para la unidad de desarrollo de soluciones analíticas (UDSA) es el esfuerzo equivalente a una hora-hombre. "**PEOPLE**" considera en su costo unitario una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad de "**PEOPLE**" dentro del alcance de este documento están contempladas.

14.4. Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)

El conjunto de componentes bajo el concepto de Continuidad Operativa son los siguientes:

- Mantenimiento Menor (Mm)
- Soporte Aplicativo (SA)

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

Concepto	Componente	Unidades	Unidad de Medida
Servicio de Continuidad Operativa	Mantenimiento Menor (Mm)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	Mes/Hombre
	Soporte Aplicativo (SA)		

El conjunto de componentes que están bajo el concepto de la Continuidad Operativa se paga mediante la premisa de costo fijo mensual (CFM), la cual, es el precio base para atender las aplicaciones que harán uso de las Unidades de Continuidad Operativa (UCO).

El objetivo de establecer el CFM es disminuir las tareas administrativas del Gobierno de Contrato. Para solicitar inicialmente la Continuidad Operativa se deberá contar con una solicitud de servicio debidamente autorizada por el Administrador del Contrato para iniciar con la prestación del servicio.

Los factores para el cálculo del CFM son:

- **Factor Tecnológico (FT)**
- **Factor Horario de Atención (FHA)**

Fórmula del Costo Fijo Mensual (CFM)

El Costo Fijo Mensual, está expresado en Unidades de Continuidad Operativa, por cada uno de los factores citados con anticipación y representan el total de unidades facturables

La fórmula es:

CFM = UCO * FT * FHA

Para determinar su costo en pesos mexicanos, se debe multiplicar el CFM por el precio unitario que corresponda a la Unidad de Continuidad Operativa ofertada por **"PEOPLE"** en su propuesta económica para prestar el servicio específico:

MXN = CFM * Monto fijo UCO mensual

El monto del CFM inicial se establece durante la fase de transición del servicio y permanece como concepto durante la vida del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El CFM estará vigente a partir del mes uno de la Fase de Operación y podrá actualizarse por medio de una solicitud de servicio, previo acuerdo entre el **INSTITUTO** y "**PEOPLE**", para ajustarlo al volumen de servicios necesario para atender la demanda generada por los usuarios, la estacionalidad de los sistemas y la estabilización de nuevos aplicativos/soluciones liberadas a producción.

14.5. Cálculo del costo del Servicio Demanda de Ingeniería de Producto (SDIP)

Para el caso del concepto **Demanda de Ingeniería de Producto** que podrá ser solicitado únicamente por el Administrador del Contrato, se utilizarán las mismas unidades de contraprestación correspondientes al componente de servicio para el cual sea requerido este concepto; es decir, cuando el IMSS requiera el servicio bajo la modalidad de Demanda de Ingeniería de Producto para Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA) la unidad de contraprestación será la utilizada para este componente, esto es, Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA). Lo mismo cuando se requiera la modalidad de Demanda de Ingeniería de Producto para Continuidad Operativa se utilizará la Unidad de Continuidad Operativa (UCO).

Cálculo del costo

"Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad", se obtiene de la siguiente manera:

- Determinar el tipo de perfil
- Establecer la Unidad de Contraprestación (**UDSA** o **UCO**).
- Establecer el Factor de Horario de Atención (**FHA**)
- Establecer el Factor Tecnológico (**FT**) conforme a lo establecido en el capítulo "**Tabla de perfiles**"

Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad = Horas requeridas * Número de Recursos Requeridos del Perfil * Factor Tecnológico (FT) * Factor Horario de Atención (FHA)

Posteriormente se calculará el Costo por Tipo de Unidad de la siguiente manera:

Costo por Tipo de Unidad = Esfuerzo de los Recursos por Tipo de Unidad * Costo de la Unidad de Contraprestación

Estas operaciones se realizarán tantas veces como perfiles diferentes requiera **EL INSTITUTO** y posteriormente se deberán sumar todos los subtotales.

- **EL INSTITUTO, a través del administrador del Contrato,** de acuerdo con sus necesidades, podrá solicitar este servicio en cualquier momento durante la vida del contrato, previa

definición de los tipos de perfiles a usar, los cuales deberán ser confirmados al inicio del contrato.

- Los candidatos considerados para ser parte de los servicios serán evaluados previamente por **EL INSTITUTO**, a través del **Administrador de contrato,** antes de su incorporación.
- El tipo de unidad corresponde al tipo de Servicio que los recursos asignados al servicio por "**PEOPLE**" atenderán.
- Los equipos de trabajo deberán cumplir con las políticas, reglas de operación, procesos compartidos, estándares, SLA's y OLA's definidos para atender los servicios.
- Se aplicarán los factores correspondientes a especialización conforme al catálogo de perfiles autorizado y sus modificaciones.

Nota: Este servicio será solicitado Bajo Demanda.

14.6. Unidades de Soporte a la Transición (UST)

La base de cálculo para las Unidades de Soporte a la Transición (UST), es el esfuerzo equivalente a un día-hombre. "**PEOPLE**" oferta en la propuesta económica un costo unitario que contempla una mezcla de competencias y perfiles adecuados de acuerdo con la naturaleza y complejidad del servicio que será proporcionado. Todas las actividades descritas como responsabilidad de "**PEOPLE**" dentro del alcance de esta propuesta técnica de servicio están contempladas y detalladas haciendo uso del mecanismo de estructura de descomposición de trabajo (WBS por sus siglas en inglés).

15. Especificaciones de Recursos y Perfiles

Para la ejecución de todos los servicios, **"PEOPLE"** proporcionará un Gerente de Proyecto (en lo sucesivo nombrado Gerente del Servicio) quien coordinará a cada uno de sus Líderes Técnicos, y en su caso Líderes de proyecto y Administradores de proyecto, y el cual será el canal formal de la comunicación entre el **INSTITUTO** y "**PEOPLE**", y no será considerado dentro de la contabilización de horas. La totalidad de las funciones del Gerente del Servicio puede ser consultada en la tabla de perfiles de esta misma sección.

Asignación de Perfiles al Inicio del Servicio:

A partir del primer día de prestación del servicio, se realizará una reunión, para determinar los perfiles necesarios, para el arranque de los servicios.

"**PEOPLE**", cuenta con los perfiles establecidos en el capítulo denominado "Tabla de Perfiles", de la presente propuesta técnica, de acuerdo con el alcance y la práctica tecnológica de los servicios.

DIVISIÓN DE ESTUDIOS

Los perfiles enlistados serán asignados al **INSTITUTO** y deberán presentarse en las instalaciones del **INSTITUTO** al día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo, en caso contrario se aplicará la pena convencional establecida dentro del apartado "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".

"PEOPLE", oferta prestar el **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"** con recursos humanos propios, en la cantidad necesaria para realizar la prestación de los servicios objeto de la presente propuesta técnica, de acuerdo con los tiempos y niveles de servicio establecidos en el apartado "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse".

Para cada recurso presentado **"PEOPLE"** adjuntará los siguientes documentos que demuestran que el recurso pertenece a la organización de **"PEOPLE"**:

a) Contrato individual de trabajo,
b) Alta ante el IMSS,
c) Copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestra el nombre del recurso vigente (Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA).

A fin de acreditar, la experiencia profesional y técnica de los perfiles requeridos, **"PEOPLE"** presenta como parte de esta propuesta técnica la siguiente documentación:

- Para la ejecución de todos los servicios, **"PEOPLE"** presenta el Currículum Vitae firmado en forma autógrafa, **de cada uno de los perfiles que propone para la prestación de los servicios,** actualizado y firmado por la persona ofertada y por el representante legal de **"PEOPLE"**, el cual contiene al menos la siguiente información:
  - Nombre;
  - Domicilio;
  - Número de teléfono (fijo o celular);
  - Correo electrónico;
  - Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional.
  - Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
- **Cartas(s) de Constancia laboral** en las que se indica puesto y años de experiencia en el puesto, estas cartas contienen datos de contacto y están firmadas por el representante legal de la empresa y el director de Recursos Humanos.
- **2 carta(s) de recomendación,** otorgadas por clientes previos de **"PEOPLE"** o del Recurso Humano ofertado, en papel membretado firmadas por el representante del cliente que

estuvo supervisando los servicios, por cada uno de los perfiles solicitados que contienen, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares, conteniendo al menos la siguiente información:

I. Experiencia comprobable.
II. Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
III. Puesto o perfil desempeñado.
IV. Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
V. Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.

Para comprobar la competencia o habilidad en el trabajo y dominio de herramientas de los recursos requeridos, **"PEOPLE"** entrega los siguientes documentos:

1. **"PEOPLE"** acredita que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requeridas de conformidad con lo solicitado para cada perfil en la sección Tabla de Perfiles de este documento y del Anexo Técnico; atendiendo a lo anterior con Título y/o Cédula Profesional, conociendo que en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria del Art. 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México), para lo cual se deberá presentar título o cédula profesional, para el caso del personal especializado solo se aceptarán cédulas profesionales.
2. Certificaciones vigentes de acuerdo con el perfil que corresponda, de conformidad con lo solicitado para cada perfil en la sección denominada **Tabla de Perfiles** del Anexo Técnico.

15.1. Tabla de Perfiles

Nota Importante:

- Respecto a los requerimientos de Nivel Académico Requerido, y Certificaciones solicitadas **"PEOPLE"** hace entrega de la documentación con la que acredita la escolaridad requerida en los perfiles adjuntando título o cédula profesional para quienes aplica, y considera en lo general que es deseable que todos los perfiles cuenten con nivel académico mínimo de nivel Educación Superior (licenciatura), o al menos con el nivel solicitado en cada uno de los perfiles siguientes:
- **"PEOPLE"** acredita, de manera obligatoria, que cuenta con al menos un recurso de cada uno de los perfiles que se enuncian en este apartado, los cuales tienen la experiencia profesional y técnica, competencia o habilidad en el trabajo y dominio de herramientas requerida en

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

cada perfil, sabiendo que en caso de que alguno o algunos de los perfiles no se presenten o no cumplan con todo lo solicitado, será causal de desechamiento.

Gerente del Servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Coordinará a cada uno de los Líderes Técnicos y Administradores de Proyecto, será el canal formal de comunicación entre **"PEOPLE"** y el **INSTITUTO**. 2. Deberá contar con la autoridad suficiente para la toma de decisiones en cualquier momento, en caso de que el Gerente pida requerir asesoría, contará con 24 horas para dar respuesta al **INSTITUTO**. 3. Deberá permanecer en las instalaciones del **INSTITUTO** hasta finalizar los servicios contratados. 4. Deberá solventar cualquier error que el **INSTITUTO** declare en cualquiera de los servicios descritos en este Anexo Técnico. 5. Desempeñará las actividades que se requiera, habilidades de liderazgo, comunicación oral y escrita. 6. Deberá informar del estado de las Solicitudes de Servicio a su cargo, determinado mediante la técnica de valor ganado. 7. Será responsable de la administración directa y planeación de los miembros de los equipos asignados a las Solicitudes de Servicio a su cargo. 8. Deberá llevar la administración de los recursos físicos, tecnológicos, humanos pertenecientes a los proyectos y continuidad operativa. 9. No deberá estar asignado a ningún otro proyecto fuera del **INSTITUTO** durante la vigencia de sus proyectos y deberá permanecer en las instalaciones del	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia como Gerente del Servicio en por lo menos 3 años donde se pueda demostrar que se realizaron proyectos de soluciones analíticas. 2. Experiencia en administración de proyectos en organizaciones de por lo menos 1000 empleados. 3. Experiencia en gerencia de proyectos en la Administración Pública en los últimos 5 años. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/Ingeniería relacionada con las tecnologías de la Información y/o Sistemas Computaciones. 2. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación COBIT • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Gerente del Servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
INSTITUTO durante la vigencia de su asignación. 10. Deberá desempeñar las habilidades necesarias para trabajar bajo presión, con una orientación a resultados y actitud de servicio.	

Científico de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de datos: identificar oportunidades de negocio respondiendo preguntas clave a través de modelos descriptivos y prescriptivos. 2. Conocimientos avanzados en matemáticas y estadística: aplicar métodos analíticos para extraer información relevante y aportar insights significativos. 3. Manejo de datos, extracción y análisis: liderar el ciclo completo de los datos (limpieza, integración, transformación y análisis) para obtener conclusiones accionables. 4. Dominio de software estadístico o lenguajes de programación: emplear herramientas como Python, R o similares para el desarrollo y validación de modelos analíticos. 5. Implementación de técnicas de Machine Learning: desarrollar, entrenar y optimizar modelos predictivos para generar recomendaciones que impulsen la toma de decisiones.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como científico de datos, extracción y análisis de datos 2. 2 años de experiencia en metodologías y marcos de referencia de desarrollo de software. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis cuantitativo y programación. 2. Conocimientos en Data Science, Data Management y ciencia de datos 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science/Big Data • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios • Certificación en Pyspark" • Certificación Devops

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Científico de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
	• Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps 4. Conocimientos de SQL, Hive, Mongo DB. 5. Conocimientos de programación en R 6. Conocimientos de programación en Shell script, Python, Java, Spark 7. Herramientas: Microsoft Office, Teams, directorio activo.

Desarrollador de calidad de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el nivel de Limpieza y Calidad de Datos. 2. Responsable de desarrollar los componentes de Calidad de Datos en las herramientas. 3. Implementación de lineamientos y reglas para los procesos de limpieza de datos. 4. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación. 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales. 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Diseñar la composición de la solución a nivel funcional. 8. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador de calidad de Datos. 2. 3 años de experiencia en manejo de metodologías para Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de limpieza. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos 3. Conocimientos de programación en Python 4. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificación Data Management • Certificación en Phyton

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

Desarrollador de calidad de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
	• Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios.

Desarrollador Ingeniero de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el origen de los datos y establecer su flujo durante su ciclo de vida. 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de los datos. 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional. 9. Implementación de procesos de Ingesta y transformación	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador ingeniero de datos 2. 3 años de experiencia en manejo exploración y evaluación de Datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales. 2. Conocimientos de procesos ETL. 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala). 4. Conocimientos de programación en Python. 5. Conocimientos Ecosistema Cloudera Administración de servicios 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Phyton

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS

Desarrollador Ingeniero de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
	• Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial. • Certificación Profesional Avanzada DevOps. • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios.

Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Diseñar soluciones de explotación de información para las áreas de negocio empleando herramientas de visualización. 2. Construir Tableros con base a métricas y/o KPI's empleando herramientas de visualización. 3. Analizar requerimientos de información de usuarios especializados y traducirlo en requerimientos técnicos de Ingesta y transformación. 4. Diseño de tablas o procesos intermedios para la presentación de la información. 5. Diseño de tableros empleando técnicas de user experience. 6. Validar los resultados mostrados en los tableros. 7. Documentación de los tableros / KPIs desarrollados	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia especialista en desarrollo de soluciones BI/BA **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Experiencia en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones de explotación y visualización de datos e información 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones • Certificado Data Science • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificación en Tableau • Certificación Devops • Scrum Master • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025 SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA)) PROPUESTA TÉCNICA

Analista de datos / BA	Experiencia mínima requerida para el perfil
1. Descripción general de actividades. 2. Exploración y evaluación de Datos, para resolver preguntas de negocio. 3. Conocimiento y manejo de Metodologías de Business Analytics. 4. Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de negocio. 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales y no funcionales (documentación). 6. Analizar, estructurar las necesidades de información para su posterior diseño e implementación en procesos de datos. 7. Apoyar en el diseño de la composición de la solución a nivel funcional. 8. Apoyo en la resolución de dudas para la implementación de procesos de acuerdo con la metodología de BA. 9. Generar scripts / procesos en SQL / Hive que apoyen a la definición de las reglas de negocio.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como especialista en análisis de datos y Business analyst **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis de datos. 2. Experiencia en Metodologías de Business Analytics 3. Manejo de estructuras y código SQL. 4. Entendimiento de gobierno de datos teórico / KPIs desarrollados. 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science. • Certificado en análisis de datos. • Certificación en Phyton. • Certificación Devops. • Scrum Master. • Certificación en Ciencia de Datos con Python. • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial. • Certificación Profesional Avanzada DevOps. • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios.

Arquitecto de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de datos, para identificar lineamientos y reglas para el flujo y almacenamiento de Datos.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como especialista en arquitectura de datos.

ANEXO 3
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Arquitecto de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional.	**Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas/Ingeniería relacionadas a TIC, Matemáticas u otras áreas relacionadas con la gestión y diseño de arquitecturas de datos. 2. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL. 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala). 4. Conocimiento de Diseño y estructuras para Datalake 5. Conocimientos Modelado Relacional y no Relacional 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado en arquitectura de soluciones con Big data y Hadoop • Certificación DATA MANAGEMENT • COBIT 5 • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Especialista de Gobierno de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar los lineamientos del Gobierno de Datos. 2. Definición de lineamientos del Gobierno de Datos. 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia especialista en gobierno de datos. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas/Ingeniería relacionadas a TIC, Matemáticas u otras áreas relacionadas con la gestión y análisis de datos.

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

Especialista de Gobierno de datos	Experiencia mínima requerida para el perfil
4. Diseño de pipeline de Gobierno de Datos. 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales. 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Implementar los requerimientos de negocio en la herramienta de Gobierno de Datos	2. Conocimiento de Metodologías DAMA / TDWI 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala, Atlas) 4. Conocimientos de SQL / Hive. 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificación DAMA • COBIT 5 • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificado ODI • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios.

Científico de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Preparar y limpiar datos para análisis exploratorio. 2. Crear gráficos básicos y reportes para identificar patrones iniciales. 3. Asistir en la construcción y prueba de modelos estadísticos y algoritmos simples. 4. Documentar procesos y resultados analíticos para referencias futuras.	**Experiencia profesional y técnica** 1. Apoyo en la preparación de datos y creación de scripts simples para análisis. 2. Participación en pruebas piloto de modelos predictivos en ambientes controlados. 3. Colaboración en la automatización de reportes básicos y visualizaciones. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como

ANEXO 5
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Científico de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
	de otras con experiencia sólida en análisis cuantitativo y programación. 2. Conocimientos en Data Science, Data Management y ciencia de datos 3. Conocimientos en herramientas de modelado y visualización de datos. 4. Certificaciones en ciencia de datos y machine learning. 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science/Big Data • Certificacion DATA MANAGEMENT • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios • Certificación en Pyspark • Certificación Devops • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial.

Desarrollador de calidad de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el nivel de Limpieza y Calidad de Datos. 2. Responsable de desarrollar los componentes de Calidad de Datos en las herramientas. 3. Implementación de lineamientos y reglas para los procesos de limpieza de datos.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador de calidad de Datos 2. 1 año de experiencia en manejo de metodologías para Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de limpieza **Competencia o habilidad en el trabajo**

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

Desarrollador de calidad de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
4. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación. 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Diseñar la composición de la solución a nivel funcional. 8. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos	1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Implementación de procesos de Limpieza y Calidad de Datos 3. Conocimientos de programación en Python 4. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificación Data Management • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios"

Desarrollador Ingeniero de Datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar el origen de los datos y establecer su flujo durante su ciclo de vida 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de los datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia como desarrollador ingeniero de datos 2. 1 año de experiencia en manejo exploración y evaluación de Datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Conocimientos de procesos ETL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

Desarrollador Ingeniero de Datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
4. Conocimiento de procesos ETL 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional. 9. Implementación de procesos de Ingesta y transformación	3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala) 4. Conocimientos de programación en Python. 5. Conocimientos Ecosistema Cloudera Administración de servicios 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado Data Science • Certificación Data Management • Certificación en Phyton • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios"

Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Diseñar soluciones de explotación de información para las áreas de negocio empleando herramientas de visualización. 2. Construir Tableros con base a métricas y/o KPI's empleando herramientas de visualización. 3. Analizar requerimientos de información de usuarios especializados y traducirlo en	**Experiencia profesional y técnica** 1. 2 años de experiencia especialista en desarrollo de soluciones BI/BA **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/ingeniería relacionada en tecnologías de la información y/o sistemas computacionales 2. Experiencia en el diseño, desarrollo e implantación de soluciones de explotación y visualización de datos e información 3. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
requerimientos técnicos de Ingesta y transformación. o Diseño de tablas o procesos intermedios para la presentación de la información 4. Diseño de tableros empleando técnicas de user experience. 5. Validar los resultados mostrados en los tableros 6. Documentación de los tableros / KPIs desarrollados.	4. Certificado Data Science 5. Certificación Data Management 6. Certificación en Tableau 7. Certificación DevOps 8. Scrum Master, Certificado de Experto en Inteligencia Artificial 9. Certificación Profesional Avanzada DevOps 10. Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Analista de datos / BA Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para resolver preguntas de negocio. 2. Conocimiento y manejo de Metodologías de Business Analytics 3. Identificar las características funcionales necesarias para la implementación de reglas de negocio 4. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales y no funcionales (documentación) 5. Analizar, estructurar las necesidades de información para su posterior diseño e implementación en procesos de datos 6. Apoyar en el diseño de la composición de la solución a nivel funcional.	**Experiencia profesional y técnica** 3 años de experiencia especialista análisis de datos y Business analyst **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciaturas con formación en Estadística, Matemáticas, Ingeniería (TIC) o Física, así como de otras con experiencia sólida en análisis de datos. 2. Experiencia en el Metodologías de Business Analytics 3. Manejo de estructuras y código SQL 4. Entendimiento de gobierno de datos teórico / Kpis desarrollados 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones • Certificado Data Science • Certificado en análisis de datos • Certificación en Phyton • Certificación Devops

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS

People Media Tecnologías

Analista de datos / BA Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
7. Apoyo en la resolución de dudas para la implementación de procesos de acuerdo con la metodología de BA 8. Generar scripts / procesos en SQL / Hive que apoyen a la definición de las reglas de negocio	• Certificación Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

Arquitecto de datos Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de Datos, para identificar lineamientos y reglas para el flujo y almacenamiento de Datos. 2. Definición de lineamientos para el almacenamiento y manejo de datos. 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación. 4. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL. 5. Diseño de pipeline de solución de acuerdo con los requerimientos funcionales. 6. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales. 7. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 8. Diseñar la composición de la solución de ingesta a nivel funcional.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 2 años de experiencia como especialista en arquitectura de datos **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Conocimiento de procesos de Ingesta y ETL. 2. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala). 3. Conocimientos de Modelado Entidad Relación. 4. Conocimiento de Diseño y estructuras para Datalake 5. Conocimientos Modelado Relacional y no Relacional 6. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones: • Certificado en arquitectura de soluciones con Hadoop • Certificación DATA MANAGEMENT • COBIT 5 • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios.

Especialista de gobierno de datos Nivel Junior	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades 1. Exploración y evaluación de datos, para identificar los lineamientos del Gobierno de Datos 2. Definición de lineamientos del Gobierno de Datos 3. Es responsable de racionalizar las especificaciones técnicas y funcionales para su implementación 4. Diseño de pipeline de Gobierno de Datos 5. Generar las especificaciones de los requerimientos funcionales 6. Analizar, estructurar las necesidades para su posterior diseño e implementación. 7. Implementar los requerimientos de negocio en la herramienta de Gobierno de Datos	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia especialista en gobierno de datos. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Licenciatura/Ingeniería relacionada con las tecnologías de la Información y/o Sistemas Computaciones y/o matemáticas aplicadas. 2. Conocimiento de Metodologías DAMA / TDWI 3. Conocimientos Ecosistema Cloudera (sqoop, Nifi, Hive, Impala, Atlas) 4. Conocimientos de SQL / Hive 5. Contar con al menos 1 de las siguientes certificaciones • COBIT 5 • Certificación DATA MANAGEMENT • Certificado ODI • Certificación Devops • Scrum Master • Certificación en Ciencia de Datos con Python • Certificado de Experto en Inteligencia Artificial • Certificación Profesional Avanzada DevOps • Certificación Profesional de Analista de Inteligencia de Negocios

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Desarrollador Back End	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Aplicar código de programación de servidor (PHP, JavaScript, JAVA, .Net u otro lenguaje) y de Frontend (JavaScript) para que la web cumpla con las funcionalidades de negocio: envíos de emails, gestión de pedidos, procesamiento de datos, consultas a base de datos, registros de usuarios, así como instalación, creación o modificación de temas o plugins.	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia en desarrollo. **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Amplio conocimiento en PHP, .Net, JAVA, NodeJS 2. Manejo de los IDE: Sublime Text, Eclipse, Brackets, Coda, PHPStorm, Visual Studio. 3. Manejo de herramientas de control de versiones: TFS, Github, BitBucket.

Redactor de contenidos (Copywriter)	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Concretar las ideas en contenidos web • Concretar el tono y la redacción de los textos de la web SEO, SEM	**Experiencia profesional y técnica** 1. 3 años de experiencia en redacción de contenido **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Capacidad de redacción de textos para contenido web.

Social Media Planner	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Planear la estrategia de comunicación. • Coordinar al equipo de contenidos de redes sociales • Definir objetivos y alcance • Analizar junto con el Socia Media Manager	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia de 3 años manejando equipos de redes sociales (Facebook y Twitter) **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Capacidad de Planteamiento de estrategias de acuerdo con métricas 2. Conocimiento de atención al cliente en redes sociales

Social Media Planner	Experiencia mínima requerida para el perfil
• Reportar los resultados mes a mes del impacto de las redes para hacer modificaciones en las estrategias • Fomentar la capacitación y actualización continua de su equipo para que la operación responda a las tendencias de redes sociales.	

Content Producer	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Desarrollar piezas gráficas y visuales que planteen los copies establecidos. • Producir material audiovisual para las distintas redes sociales • Diseñar materiales de apoyo para redes sociales y comunicación interna de la DID	**Experiencia profesional y técnica** 1. Diseñador gráfico, productor audiovisual, comunicólogo visual (Titulado) 2. Experiencia de 3 años manejando contenido para redes sociales, producción de video, flyers, gifs animados **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Manejo de paquetería: Adobe creative cloud (Illustrator, photoshop, premiere)

Copy / Community Manager	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Publicar y programar contenidos en Facebook y Twitter. • Gestionar los distintos usuarios de la red • Colaborar con los operativos SCT para dar respuesta o canalizar incidencia a través de comentarios en posteos	**Experiencia profesional y técnica** 1. Comunicólogo organizacional o Community Manager (Titulado) con experiencia mínima de 2 años manejando cuentas de Facebook y Twitter Experiencia de más de 3 años manejando contenido para redes sociales, producción de video, flyers, gifs animados **Competencia o habilidad en el trabajo**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Copy / Community Manager	Experiencia mínima requerida para el perfil
• Escuchar menciones o comentarios sobre la cuenta en otros foros • Colaborar con el Social Media Report para el análisis	1. Excelente ortografía, actitud de servicio al cliente. De preferencia personas que gusten por la comunicación institucional y corporativa

Social Media Report	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Realizar análisis de las redes sociales, demográficos, alcance, impresiones, número de seguidores. • Hacer analítica de tendencias y tipo de comentarios • Escuchar y supervisar los canales de redes sociales y buscar menciones hacia tu empresa	**Experiencia profesional y técnica** 1. Especialista en análisis de las redes sociales (Facebook y Twitter) con experiencia mínima de 3 años **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Conocimiento de análisis web y datos 2. Formación estadística 3. Gusto por la comunicación social y corporativa

Social Customer Service	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Atender las incidencias a través de las menciones, comentarios y hashtags en redes sociales. • Apoyarse del equipo de MST y el gestor de servicio para la atención de incidentes. • Dar respuesta y seguimiento a las incidencias en tiempo y forma. • Identificar áreas de mejora junto con el gestor de servicio en los aplicativos de la DIDT para la mejora constante de la atención a usuarios.	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 2 años en atención al cliente vía redes sociales con cuentas de más de 10,000 seguidores **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Actitud de servicio 2. Excelente ortografía

Social Customer Service	Experiencia mínima requerida para el perfil
• Generar alta de tickets de incidentes. • Generar reportes	

Diseñador UX / UI	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Es el responsable de la ejecución del proceso de creación de productos, páginas webs y aplicaciones que ofrezcan experiencias personalizadas y relevantes a los usuarios, con la finalidad de eliminar al máximo posible todas las barreras o puntos de fricción que obstaculicen la conversión. • Conocer a fondo a los usuarios finales, normalmente usando investigación cualitativa o investigación cuantitativa. • Diseñar un producto que resuelva sus necesidades y se ajuste a sus capacidades, expectativas y motivaciones	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años como diseñador gráfico UX / UI **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Trabajar con wireframes y distribuir los contenidos 2. Establecer puntos de interacción entre el sistema y el usuario 3. Identificar elemento de oportunidad interacción y sugerir mejoras en la estructura de • Usabilidad • Análisis de mapas de navegación • Diseño de wireframes • Diseño visual • Creación de prototipos de interfaz de usuario • Entendimiento de pruebas de usabilidad • Interpretación de datos e información analítica • Comunicación interpersonal • Comunicación eficiente con equipos técnicos • Entendimiento de HTML y CSS

Gestor de servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Crear manuales y guías rápidas para el manejo de incidencias por parte del Community Manager y la MST	**Experiencia profesional y técnica** 1. Título universitario en Administración, Ingeniería, o afín. 2. 3 años de experiencia en análisis de procesos digitales y creación de manuales de usuario.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Gestor de servicio	Experiencia mínima requerida para el perfil
• Analizar los casos escalados por la MST y canalizarlos a las áreas responsables si fuera necesario; • Dar seguimiento a dichos casos Actualizar la documentación con la información que proporcionen las áreas responsables de las funcionalidades digitales. • Crear y presentar reportes de estatus a alto nivel	**Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Experiencia en atención a clientes 2. Habilidades de comunicación a distintos niveles de la organización 3. Conocimiento intermedio de Microsoft office (Excel, Visio, etc.) 4. Alta capacidad de análisis

Especialista de proyectos	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Gestión y redireccionamiento de requerimientos para su seguimiento y atención. • Principal responsable de la asignación de recursos necesarios para la gestión de proyectos • Elaboración de nuevas propuestas en respuesta a nuevos requerimientos. • Impulsar la implementación del modelo unificado de operación. • **Elaboración de reportes de los proyectos.** • Responsable de validación de correcta entrega de productos/servicios al IMSS • Elaboración de soluciones efectivas para el cumplimiento de objetivos. • Gestión de proyectos simultáneos.	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de soluciones analíticas **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Aplicación de metodologías de administración de proyectos. 2. Herramientas: Paquetería Microsoft Office, ITIL, CMMI.

Especialista de proyectos	Experiencia mínima requerida para el perfil
• Relación con el cliente para seguimiento de pendientes y compromisos. • Responsable estratégico de actividades diarias para el cumplimiento de objetivos.	

Administrador de Proyectos MP/Project Manager/Service Manager	Experiencia mínima requerida para el perfil
Descripción general de actividades • Responsable principal de la administración y gestión de proyectos y los recursos necesarios para su desarrollo. • Principal responsable de informar estatus, riesgos e issues al cliente de los proyectos a cargo. • Planificar, desarrollar y controlar un proyecto atendiendo las necesidades de las diferentes áreas internas o externas de la organización. • Responsable de la planificación y ejecución de los proyectos a cargo. • Identificación, negociación y resolución de conflictos. • Seguimiento a tareas críticas identificadas por el negocio. • Toma de decisiones necesarias de manera tal que el riesgo sea controlado y la incertidumbre reducida al mínimo. • Coordinación de equipos de trabajo.	**Experiencia profesional y técnica** 1. Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de soluciones analíticas **Competencia o habilidad en el trabajo** 1. Aplicación de metodologías de administración de proyectos. 2. Herramientas: Paquetería Microsoft Office, ITIL, CMMI.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Administrador de Proyectos MP/Project Manager/Service Manager	Experiencia mínima requerida para el perfil
• Presentación de informes dirigidos a personal ejecutivo (Internos y cliente) del IMSS. • Elaboración de soluciones efectivas para el cumplimiento de objetivos. • Gestión de proyectos simultáneos. Relación con el cliente para seguimiento de pendientes y compromisos. • Administración de personal a cargo. • Responsable estratégico de actividades diarias para el cumplimiento de objetivos.	

"PEOPLE" considera en el costo que las actividades de los perfiles descritos se cobrarán de acuerdo con el perfil tecnológico con respecto a los grupos que se indican a continuación:

Perfiles	Grupo Tecnológico
Gerente del Servicio	No aplica
Científico de datos	B
Desarrollador de calidad de datos	B
Desarrollador ingeniero de datos	B
Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA	B
Analista de datos / BA	B
Arquitecto de datos	B
Especialista de gobierno de datos	B
Científico de datos Junior	A
Desarrollador de calidad de datos Junior	A
Desarrollador ingeniero de datos Junior	A

People Media Tecnologías

Perfiles	Grupo Tecnológico
Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA Junior	A
Analista de datos / BA Junior	A
Arquitecto de datos Junior	A
Especialista de gobierno de datos Junior	A
Desarrollador Back End	A
Redactor de contenidos (Copywriter)	A
Social Media Planner	A
Content Producer	A
Copy Community Manager	A
Social Media Report	A
Social Customer Service	A
Diseñador UX / UI	A
Gestor de servicio	A
Especialista de proyectos	A
Administrador de Proyectos MP/Project Manager/Service Manager	A

Dicho personal asignado deberá ser el mismo que fue ofertado dentro de la propuesta del licitante que resulte adjudicado presentada en el procedimiento de licitación.

Se adjunta a esta propuesta técnica el documento "Esquema estructural de la organización" en el que detallamos la estructura, roles y capacidades del equipo humano que "**PEOPLE**" asignará a este servicio, el detalle de la documentación para acreditar la experiencia, competencia o habilidad y dominio de herramientas de los recursos propuestos, se adjuntan en los apartados I.A.1 Experiencia del personal, I.A.2 Competencia o habilidad en el trabajo y I.A.3 Dominio de las herramientas.

En relación con el personal que se adjunta a esta propuesta técnica, garantizamos que cada perfil propuesto es personal propio y cuenta con la experiencia, nivel académico y certificaciones solicitadas en cada perfil, asegurando alta calidad en la ejecución de los servicios prestados.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

15.2. Consideraciones que deberá cumplir "PEOPLE", para su personal ofertado

1. Todo el personal ofertado por "**PEOPLE**", independientemente del perfil, portará en todo momento en las instalaciones del IMSS, un distintivo, el cual tendrá la finalidad de que el mismo sea identificable como parte del equipo de trabajo de "**PEOPLE**".
2. Todo el personal ofertado por "**PEOPLE**", independientemente del perfil, será asignado de acuerdo con los tiempos establecidos en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
3. Únicamente podrán ser asignados recursos que cumplan con el perfil, de lo contrario se aplicará la Pena Convencional correspondiente de conformidad con lo establecido en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse".
4. El Gerente del Servicio de "**PEOPLE**" entregará al Administrador del Contrato del IMSS una Carta de confidencialidad firmada por cada uno de los perfiles asignados, por "**PEOPLE**", para entregarla a partir de la asignación de estos.
5. **"PEOPLE"** acepta y reconoce que la titularidad de derechos sobre la totalidad de los componentes del servicio (código fuente, código objeto, diseño físico y lógico, imagen institucional, manuales técnicos y de usuario, etc.) serán a favor del IMSS, sin excepción alguna, para lo cual "**PEOPLE**" entregará la información y documentación requerida al IMSS, para que se lleve a cabo el trámite y registro ante el INDAUTOR e IMPI.
6. **"PEOPLE"** oferta que en el desarrollo y mantenimiento de soluciones analíticas, durante la vigencia del servicio y del contrato se privilegiará la adopción de plataformas de operación y codificación libres, es decir, que no generen costos posteriores por el uso de licencias de software para mantener su operación a lo largo del tiempo, por lo que "**PEOPLE**" analizará la conveniencia de su utilización y lo someterá a autorización del Administrador del contrato previo a su implementación.
7. **"PEOPLE"** proporcionará a su personal asignado al servicio las herramientas de trabajo tales como equipo de cómputo personal y las licencias de software que se requieran para el desempeño de sus labores, conforme al descriptivo de perfiles y al alcance de la solicitud de servicio.

16. Propiedad Intelectual

"PEOPLE" no podrá incorporar productos de obra preexistentes o que incluyan secretos comerciales propios o de terceros, ya que El **INSTITUTO** será el propietario único y exclusivo de todo el Producto de los Servicios proporcionados dentro del alcance de la presente Propuesta Técnica y del Anexo Técnico del servicio, así como, de todos los derechos de autor, patentes, marcas, secretos

comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial (en relación con los Productos del Servicio). La propiedad de los Productos del Servicio redundará en beneficio del **INSTITUTO** a partir de la fecha de la concepción, creación o fijación en un medio tangible de expresión (lo que ocurra primero) de tal Producto del Servicio. Cada aspecto susceptible de quedar protegido por derecho del autor del Producto del Servicio se considerará "trabajo realizado bajo contrato" dentro del significado que recibe tal expresión en la Ley Federal de Derechos de Autor vigente.

El **INSTITUTO** otorgará a **"PEOPLE"**, durante la vigencia del servicio y del contrato y formalizada a través de un convenio, una licencia personal intransferible, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, para usar cualquier Producto del Servicio exclusivamente para la prestación de estos servicios al **INSTITUTO**. **"PEOPLE"** no puede y no utilizará de ninguna manera el Producto del Servicio en relación con la prestación de Servicios a sus demás clientes.

"PEOPLE" oportuna e íntegramente divulgará y entregará todo el Producto del Servicio al **INSTITUTO**, por escrito y (en relación con programas de computación) en formato tanto de código fuente y código objeto y con todos los manuales de usuario y demás documentos disponibles, según solicite el **INSTITUTO**, y firmará y otorgará todas y cada una de las patentes, derechos de autor, o demás solicitudes, cesiones y demás documentos que el **INSTITUTO** solicite para proteger el Producto del Servicio, en México o en cualquier otro país. El **INSTITUTO** tendrá el poder íntegro y exclusivo de tramitar tales solicitudes y llevar a cabo todos los demás actos en relación con el Producto del Servicio, y **"PEOPLE"** cooperará, por cuenta del **INSTITUTO**, en la preparación y tramitación de todas las solicitudes y de cualesquiera acciones y procedimientos legales en relación con el Producto del Servicio.

"PEOPLE" entregará al **INSTITUTO a través del Administrador del Contrato**, trimestralmente, un informe por escrito con información adecuada para que el **INSTITUTO** pueda tramitar todos los registros de propiedad intelectual o las demás protecciones de los intereses del **INSTITUTO** en el Producto del Servicio.

Sin menoscabo de lo anteriormente señalado, las partes deberán sujetarse a lo dispuesto en la materia en la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

17. Metodologías, modelos rectores y procesos

"PEOPLE" oferta la adopción durante la prestación del servicio de los diferentes Modelos Rectores, con los que el **INSTITUTO** cuenta, para el desarrollo de los trabajos (prestación de los servicios), los cuales han ido evolucionando en busca de optimizar los tiempos de ejecución, así como la calidad de las aplicaciones, por lo que **"PEOPLE"**, deberá ejecutar los servicios alineados a los enfoques metodológicos basados en mejores prácticas del mercado en el desarrollo, mantenimiento, soporte

DIVISIÓN DE DESARROLLO

de aplicaciones analíticas, así como gestión y calidad de proyectos, que consideren necesarios para la prestación de sus respectivos servicios, con la intención de que se tomen en cuenta en la definición de los procesos compartidos que se documentarán como parte de las actividades de arranque del presente contrato, los cuales regirán el modelo de operación de los servicios objeto del presente anexo técnico y sus términos y condiciones.

"**PEOPLE**" oferta que para la prestación de los servicios, utilizará los marcos rectores que se listan a continuación, los cuales son enunciativos mas no limitativos:

1. 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 6 de septiembre de 2021.
2. ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021.
3. Gobierno de Tecnologías de la Información (Modelo Rector: ISO 38500, COBIT 2019)
4. Supervisión y Aseguramiento de Cumplimiento Técnico y Administrativo (Técnicas de auditoría generalmente aceptadas, Balanced Score Card)
5. Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)
6. Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas (Modelo Rector: CMMI DEV Nivel 5 V 2 o Superior, CMMI SVC Nivel 5, V 2 o Superior, RUP, SPICE, SAFE)
7. Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO/IEC 27001)
8. Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO/IEC 20000-1)
9. Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (ISO 22301)
10. Calidad de Software (ISO/IEC 25000 SQuaRE (System and Software Quality Requirements and Evaluation) o su equivalente en las Normas Mexicanas), ISTQB)
11. Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001)

18. 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, "**PEOPLE**" elaborará y entregará al Administrador de Contrato, en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles posteriores a la notificación del fallo, 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 "**PEOPLE**", 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"**, la cual deberá entregar al Administrador del Contrato.

Los **"Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato"** deberán registrarse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de **EL INSTITUTO** y de "**PEOPLE**" que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, "**PEOPLE**" entregará al Administrador de Contrato, copia en formato electrónico u óptico a **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.

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 "**PEOPLE**", se generará de manera conjunta entre **EL INSTITUTO** y "**PEOPLE**", 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 prestación de servicios, lo cual se depositará en un repositorio documental que habilitará "**PEOPLE**" con acceso permanente al administrador del contrato designado por **EL INSTITUTO** (Grupo de Gobierno del Contrato), los cuales analizarán con el Gerente de Servicio y personal técnico de "**PEOPLE**", el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto y 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, "**PEOPLE**" 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** y en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

Para la exposición y análisis de la información presentada por "**PEOPLE**", éste deberá habilitar en la web del **INSTITUTO** todo lo necesario para la presentación de información de la operación de los servicios tecnológicos que permitan exponer de manera gráfica y ágil lo descrito en los dos párrafos anteriores, lo que permitirá contar con información en línea constante de la operación de los servicios contratados incluyendo elementos de análisis y detalles de la operación propuesto por **"PEOPLE"**, además de la prestación de los servicios, preferentemente reflejando la operación en términos de indicadores de negocio que puedan ser descritos desde el alcance del contrato.

Cada semana durante la vigencia de la prestación del servicio y del contrato, "**PEOPLE**" deberá presentar en reuniones ante el Grupo de Gobierno de Contrato de manera presencial o remota bajo

DIVISIÓN DE CONTRATOS

medios de comunicación electrónicos, los detalles de la operación de los servicios objeto, donde expondrá basado en el documento denominado: "Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos" presentes en los documentos "Anexo Técnico" y "Términos y Condiciones", Apéndices y/o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de **"PEOPLE"** en la licitación, 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"**, lo siguiente:

a) Seguimiento y avance de la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales
b) Los indicadores de los servicios
c) Tendencias de consumo de los aplicativos, y de los servicios.
d) Propuestas de mejora y mejora continua, propuestas por **"PEOPLE"**,
e) El avance de los proyectos, así como planes de trabajo de proyectos en curso,
f) Las posibles desviaciones detectadas para cada servicio o componente tecnológico, incluyendo las acciones y tiempos que se aplicaron para atender cada una de las posibles desviaciones, incidentes, requerimientos, problemas, o propuestas de mejora hasta su conclusión exitosa.
g) El avance en el ejercicio presupuestal tanto por servicios, incluyendo detalles de facturación, autorizaciones, actas de entrega recepción y autorización de facturas.
h) A través de medios electrónicos de comunicación (Correo electrónico, chat, WhatsApp o equivalente), **"PEOPLE"** deberá estar informando de manera continua al Administrador de Contrato, o a quien designe, sobre la operación y principales indicadores de desempeño de los servicios.
i) Ventanas de mantenimiento requeridas para los procesos en curso, incluyendo el detalle de los procesos, ventanas, tiempos estimados, afectaciones tanto a nivel infraestructura tecnológica como a nivel afectación aplicativa u operativa, por lo que en su caso deberán especificar las áreas que se deberán invitar a esta reunión semanal para que se informe y se les solicite que realicen los trámites y las gestiones de autorización de ventanas, cambios propuestos y validaciones posteriores a los cambios y las ventanas propuestas.
j) Gestiones operativas y de servicios.
k) En caso de presentarse la necesidad de toma de decisiones respecto a la planeación, programación, presupuestación, tendencias de consumo, ejercicio de los recursos tecnológicos o financieros, bases de datos, middleware, aplicativos o servicios específicos, se invitará a las áreas de la DIDT correspondientes que pudieran ser impactadas en los

rubros antes mencionados, a efecto de que emitan las definiciones y aclaraciones correspondientes.

l) "**PEOPLE**" deberá llevar a cabo reuniones con el Administrador de Contrato y/o con quien así designe, de acuerdo con las necesidades del Instituto de forma periódica determinada por el Gobierno de Contrato:

   a. Planeación de la operación, incluyendo requerimientos y proyectos en curso, propuestas de ventanas y mejora continua, detallando los posibles casos que se someterán al proceso de gestión de cambios para su valoración, votación, autorización e implementación.
   b. Seguimiento y control de los posibles cambios y mejoras en curso.

"**PEOPLE**" con objeto de fortalecer la supervisión y vigilancia de la administración del contrato, materia de los servicios objeto de la presente propuesta técnica y del Anexo Técnico del servicio, proporcionara apoyo en la gestión administrativa y documental de los servicios. Para que dicho conocimiento administrativo sea traducido en un activo de EL **INSTITUTO**, "**PEOPLE**" aplicará 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 de la prestación del servicio y del contrato.

Para tal efecto, "**PEOPLE**", incluirá la implementación de un mecanismo para que dicho apoyo encargado de la gestión del conocimiento administrativo de los servicios objeto de la presente Propuesta Técnica, a fin de que cuente oportunamente con los documentos en relación con la prestación de los servicios y sujetos al flujo de información durante la vida del contrato.

Los documentos se registrarán y resguardarán en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL **INSTITUTO** y de "**PEOPLE**", que permita generar el histórico de los **Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato**. Al finalizar el contrato, "**PEOPLE**" entregará copia en formato electrónico u óptico a **EL INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato, o quien este designe del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que pueda servir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.

18.1. Condiciones técnicas de aceptación de entregables

En todos los casos, "**PEOPLE**" es responsable de entregar y acreditar los productos entregables que se generen en cada servicio, de conformidad con el presente documento, a través de los medios

DIVISIÓN DE CONTRATOS

habilitados para el servicio y en cumplimiento con los procesos compartidos que se definirán por el Gobierno del Contrato al inicio del **"Servicio del Centro de Desarrollo de Soluciones Analíticas (CDSA) en el Instituto Mexicano del Seguro Social".**

EL INSTITUTO a través del Administrador de contrato, definirá durante el arranque del servicio los entregables que deberá generar **"PEOPLE",** resultado de la prestación de los servicios especificados en el presente anexo técnico, lo cual estará establecido en los procesos compartidos. **"PEOPLE"** entregará a entera satisfacción de **EL INSTITUTO** los entregables acordados para la atención de la solicitud de servicio correspondiente.

Las fechas correspondientes a cada uno de los entregables del servicio serán detalladas por parte del Administrador de Contrato, en base al cronograma que **"PEOPLE"** realizará para cada servicio, con el fin de que **EL INSTITUTO** y **"PEOPLE"** puedan coordinar la entrega oportuna de los entregables del servicio, la revisión y validación de estos la hará el Administrador del Contrato, dentro de los tiempos señalados, conforme a los procesos de la DIDT para revisión, validación y aceptación final de los documentos entregables ahí definidos, que serán generados por **"PEOPLE"**.

"PEOPLE" conoce y asume que **EL INSTITUTO** tomará como fecha de entrega del producto de trabajo (entregable) la fecha en el que el mismo se encuentra libre de defectos/errores/hallazgos o cualquier otro tipo de problemática, que impida a **EL INSTITUTO** hacer uso de este.

"PEOPLE" conoce y asume que un entregable no se considerará como entregado, hasta que no tenga la aprobación por el personal facultado para tal efecto, a entera satisfacción de **EL INSTITUTO**, lo cual implica, que esté libre de hallazgos, defectos y/o errores que hayan sido detectados por **EL INSTITUTO** o por actividades de control y aseguramiento de la calidad realizadas por quien **EL INSTITUTO, a través del administrador de contrato, o a quien este** designe.

En caso de que un entregable considere suscripción por terceros fuera de las áreas administradoras de contrato, no se considerarán como defectos/errores/hallazgos los cambios solicitados por dichos entes, mientras sean autorizados por el administrador de contrato. Dichas modificaciones se realizarán sin costo para EL **INSTITUTO** y no se contabilizarán como parte de los niveles de servicio de la entrega original.

EL INSTITUTO se reserva el derecho de realizar revisiones en cualquier momento para validar la calidad y cumplimiento de estándares de los entregables, que será de acuerdo con procesos compartidos, estándares y políticas de **EL INSTITUTO**.

"PEOPLE" brindará todos los servicios y entregables durante la vigencia del servicio y del contrato y de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma de trabajo para cada uno de ellos, fechas que deberán estar dentro de la vigencia del servicio y del contrato correspondiente.

"PEOPLE" oferta como parte de la prestación de los servicios el cumplimiento de las siguientes:

1. En caso de que la calidad de los entregables no sea la requerida, **EL INSTITUTO** solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y **"PEOPLE"** deberá corregir los defectos sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**, aplicándose las deductivas correspondientes establecidas en la sección "Niveles de servicio acordados que deberán de cumplirse".
2. Todos los entregables que se generen por cualquier servicio objeto del presente Anexo Técnico, serán propiedad de **EL INSTITUTO**, desde el formato hasta el contenido sin excepción alguna.
3. El tiempo que **"PEOPLE"** requiera para correcciones y adecuaciones sobre los entregables, será contabilizado y aplicarán los correspondientes niveles de servicio, penas convencionales y deducciones.
4. Se establecerán los formatos a los que se ajustará **"PEOPLE"** y no podrán ser modificados, a menos que **EL INSTITUTO** así lo requiera.
5. Los entregables deberán ser firmados de manera autógrafa, una vez que hayan sido aceptados a entera satisfacción por **EL INSTITUTO.**

Un entregable se considerará como concluido cuando cumple con los siguientes criterios:

1. **"PEOPLE"** ha finalizado el entregable.
2. El entregable cumple con todos los estándares aplicables de **EL INSTITUTO.**
3. La información ha sido validada como correcta y completa por **EL INSTITUTO a través del Administrador de Contrato o de quien este designe.**
4. **EL INSTITUTO a través del Administrador de Contrato y/o a través de a quien designe,** ha otorgado el visto bueno al entregable y lo ha aceptado a entera satisfacción.
5. En caso de ser un documento que requiere la aceptación del usuario final, dicha aceptación se acreditará mediante la firma autógrafa en el entregable del área usuaria final.
6. La última versión de cada etapa se deberá encontrar en los repositorios de información de **EL INSTITUTO.**

18.2. Plan de Trabajo General (Cronograma de actividades)

"PEOPLE" conoce que el inicio de la prestación del servicio y del contrato comenzará a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025, por lo que "PEOPLE" detalla, describe y documenta **en el Plan de Trabajo para implementación del**

REVISIÓN DE CUMPLIMIENTOS

servicio que se adjunta, el cumplimiento de cada una de las actividades y plazos que a continuación se relacionan:

Fase	ID	Actividad	Precedente
1. Planeación del arranque, al día hábil siguiente de la notificación del fallo. (Máximo 1 semana)	**1.1**	**Diagnóstico de la situación actual**	
	1.1.1	Generación del inventario documental de los aplicativos.	Inicio del proyecto
	1.1.2	Caracterización de los aplicativos	Inicio del proyecto
	1.1.3	Generación de documentación	Inicio del proyecto
	1.2	**Seguimiento**	
	1.2.1	Transición técnica	Inicio del proyecto
	1.2.2	Acuerdo de procesos	Inicio del proyecto
	1.2.3	Modelo de Administración de los Servicios del Contrato	Inicio del proyecto
	1.2.4	Procedimiento de solución de diferencias técnicas	Inicio del proyecto
	1.2.5	Mesa de control	1.2.3
	1.2.6	Acuerdos de niveles de operación	1.2.3
	1.2.7	Infraestructura y comunicaciones	Inicio del proyecto
	1.2.8	Conformación del gobierno de contrato	Inicio del proyecto
	1.2.9	Servicio de calidad	Inicio del proyecto
	1.3	Plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	
	1.3.1	Crear plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	Inicio del proyecto
	1.3.2	El IMSS a través del Administrador del contrato, revisa el plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	1.3.1
	1.3.3	El IMSS a través del Administrador del contrato, aprueba el plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio	1.3.2
2. Transición del servicio (Máximo 3 semanas)	**2.1**	Generación de documentación faltante	1.1.1
	2.2	Implementación de la mesa de control	1.2.5

Fase	ID	Actividad	Precedente
	2.3	Implementación de SLO's	1.2.6
	2.4	Implementación de OLA's	1.2.6
	2.5	Transferencia de aplicativos	1.3.3
	2.6	Implementación de infraestructura y comunicaciones	1.2.7
3. Estabilización del servicio (Máximo 2 Semana)	**3.1**	Estabilización de la mesa de control	2
	3.2	Estabilización de procesos compartidos	2
	3.3	Estabilización de SLA's	2
	3.4	Estabilización de OLA's	2
	3.5	Cierre de transferencia de aplicativos	2
4. Operación del servicio	**4.1**	**Mesa de Control**	**3**
	4.1.1	Entregables periódicos	3
	4.1.2	Medir y reportar SLA's	3
	4.1.3	Medir y reportar OLA's	3
	4.1.4	Gestión de servicios	3
	4.2	**Transición al siguiente contrato**	Durante los últimos 3 meses del contrato
	4.3	**Cierre de servicios**	4.1,4.2

Las fases de Planeación del arranque, Transición del Servicio y Estabilización del Servicio, **deberán ser concluidas en su totalidad para que se pueda iniciar con la fase de Operación del Servicio, no obstante, si el INSTITUTO requiere que se inicie antes, "PEOPLE" lo podrá hacer en el entendido que no haya actividades pendientes de dichas fases que impidan la prestación del servicio requerido.**

Se adjunta el plan de trabajo detallado que cubre la implementación, habilitación, configuración y puesta a punto del servicio. El cronograma ofertado cumple estrictamente con los plazos máximos definidos en el Anexo Técnico, asegurando una transición controlada y la entrada en operación en las semanas requeridas.

El desglose de fases, actividades, entregables, responsables y la ruta crítica del proyecto se encuentra los siguientes documentos:

- **Anexo Plan de Trabajo para implementación del servicio]**
- **Plan de trabajo-RACI]**
- **Plan Implementación 2025]**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El **INSTITUTO**, a través del Administrador del Contrato, podrá solicitar optimizaciones y/o adecuaciones a la estrategia para la transición y toma de control de los servicios, considerando la experiencia y prácticas de "**PEOPLE**" en proyectos similares. "**PEOPLE**" entiende que un cambio en la estrategia planteada para las fases iniciales descritas en este anexo técnico puede generar:

- Una redefinición de actividades y entregables para cada una de las fases, por lo que se tendrán que replantear las actividades entre el **INSTITUTO** y "**PEOPLE**", **sin costo para el Instituto.**

18.2.1. Planeación del Arranque

A partir del día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo, "**PEOPLE**" establecerá contacto con su Administrador del Contrato del **INSTITUTO**, para iniciar las tareas técnicas y administrativas necesarias para el arranque del proyecto. Durante 1 semana, conforme a lo previsto en este anexo técnico, incluyendo los especificados en la Normatividad vigente, se desarrollará el plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio.

18.2.1.1. Diagnóstico de la Situación Actual

Para el diagnóstico de la situación actual, "**PEOPLE**" realizará el análisis de los sistemas y aplicaciones analíticas y del servicio del **INSTITUTO** que les fue adjudicado, para lo cual, **la DIDT** le proporcionará acceso de lectura a los repositorios de información existentes para que realice las tareas correspondientes.

18.2.1.1.1. Generación del Inventario Documental de los Aplicativos

"**PEOPLE**", a partir de la documentación existente, definirá el nivel de completitud documental de las soluciones analíticas y plataformas que la soportan. El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.1.2. Caracterización de los Aplicativos.

Para realizar esta tarea, "**PEOPLE**" utilizará herramientas automatizadas de caracterización de aplicaciones y podrá apoyarse en cuestionarios, entrevistas, revisión documental y otros elementos que considere pertinentes, con el fin de tener mayor certidumbre en su valoración.

El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.1.3. Generación de Documentación

Cuando se inicie el esfuerzo para la generación del inventario documental de los aplicativos, "**PEOPLE**" acordará con el Gobierno del Contrato del Servicio, la documentación mínima de cada aplicativo, con base en el marco documental para garantizar la atención de mantenimientos y soporte de segundo nivel relacionados con código, con el fin de que pueda documentar los aplicativos que solicite el **INSTITUTO**. Para generar la documentación mínima acordada, "**PEOPLE**" puede hacer uso de herramientas para la generación automática de documentación.

El Administrador del Contrato o quien este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.1.2. Planeación de Reuniones de Seguimiento

"**PEOPLE**", en conjunto con el **INSTITUTO**, programarán Reuniones de Seguimiento para determinar la forma de operación y los puntos a vigilar y que estarán definidas por el Gobierno del Contrato.

18.2.1.2.1. Transición Técnica

Durante la mesa de trabajo, en la fase de Arranque, el **INSTITUTO y "PEOPLE"**, definirán los grupos de trabajo que tendrán acceso a los repositorios de información de los aplicativos y documentación relacionada con los ambientes de desarrollo y calidad, para que se cuente con los elementos suficientes para diseñar una estrategia de transición de servicio relacionada con los aplicativos, que minimice los riesgos de tomar la operación por parte de "**PEOPLE**" y que servirá para las tareas descritas en la actividad de diagnóstico de la situación actual del servicio, considerando en esta transición la creación de documentación mínima en caso de ser necesario para cada aplicativo institucional que le haya sido asignado.

En esta mesa de trabajo, "**PEOPLE**" presentará al **INSTITUTO** una estrategia para el reúso de componentes tecnológicos propios de la infraestructura del **INSTITUTO**, que contribuyan a reducir la duración y el esfuerzo, e incremente la calidad en la atención de requerimientos relacionados con el desarrollo y actualización de aplicativos.

"**PEOPLE**" realizará una propuesta con el análisis de los aplicativos, durante la fase de arranque, con base a su estabilidad en el ambiente productivo, estacionalidad de los requerimientos de servicio y criticidad desde el punto de vista técnico; para realizar esta actividad, se apoyará de las tareas realizadas en el diagnóstico de la situación actual, entregándosela al Administrador de Contrato. El

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS

INSTITUTO a través del Administrador del Contrato o a quien él designe **revisará** y autorizará técnicamente el análisis propuesto por "**PEOPLE**" para establecer las Unidades de Continuidad Operativa iniciales para los aplicativos, la cual será la base para la Continuidad Operativa.

"PEOPLE", definirá su estrategia de transición de aplicaciones, de tal forma que permita la transferencia de aplicativos sin riesgo para la operación del **INSTITUTO**. Esta descripción deberá venir acompañada de los roles y responsabilidades de los recursos que participarán, el **INSTITUTO** dará acceso a sus herramientas para consultar sus particularidades establecidas para cumplir la normatividad vigente y el Administrador del Contrato o a quien él designe podrá realizar un estudio de los temas de convergencia, divergencia, compartidos y de mejora que contribuyan a incrementar la calidad del **Anexo Técnico del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA),** para definir una estrategia integral para la optimización de los procesos y el **INSTITUTO** aprobará o rechazará las propuestas.

18.2.1.2.2. Acuerdo de Procesos

"PEOPLE" adjunta a esta propuesta técnica su metodología para la prestación del servicio, que incluye los procesos con los que propone atender el servicio, los cuales están basados en las mejores prácticas reconocidas internacionalmente para la Continuidad Operativa, y Desarrollo de Soluciones Analíticas, según corresponda, y que deberán cubrir desde la recepción del requerimiento; y presentará al **INSTITUTO** su cobertura de procesos con base en la normatividad vigente. El **INSTITUTO** a través del Administrador del Contrato o a quién él designe, revisará durante el arranque del servicio, y determinará las prácticas de los procesos de "**PEOPLE**", que serán incorporadas a los procesos establecidos si así aplicara.

"PEOPLE" considera como parte de sus compromisos contractuales apoyar a la DIDT en la documentación, alineación de procesos, medición e implementación de mecanismos de control alineados a los estándares que defina la DIDT.

"PEOPLE" establecerá los mecanismos con los que brindará apoyo a la DIDT para coadyuvar en la madurez de su modelo de desarrollo de soluciones analíticas y de servicios, mediante la documentación de los procesos involucrados; así como, la implementación de mecanismos de medición y corrección, el manejo de pruebas, ciclos de mejora continua, gestión de proyectos y procesos requeridos para conseguir demostrar el nivel máximo de madurez. Así mismo, deberá proponer acciones concretas, planes de trabajo, así como metodologías y herramientas que proveerá sin costo.

18.2.1.2.3. Modelo de Administración de los Servicios del Contrato

Para esta actividad, **"PEOPLE"**, realizará un análisis de los acuerdos de niveles de servicio actuales y los presentados en el anexo técnico y el presente documento para definir una estrategia de cumplimiento a lo largo del contrato.

Para la tarea de Objetivos de Niveles de Servicio (SLO's), hacia Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's), **"PEOPLE"** tendrá la responsabilidad de mantener todos los SLA's actuales para los servicios relacionados con el Soporte y Mantenimiento para todas las aplicaciones que actualmente están instaladas en los ambientes productivos del **INSTITUTO**. "**PEOPLE**" debe considerar que todos los servicios que le sean asignados deberá entregarlos cumpliendo los SLA's descritos en este documento y que, durante las fases de Planeación de Arranque, Transición y Estabilización del Servicio, "**PEOPLE**" generará los reportes y evidencias del cumplimiento alcanzado mensualmente para entregarlos **al Administrador de Contrato,** para su medición en SLO's. **"PEOPLE"** podrá proponer los ajustes que a su criterio deban aplicarse para alcanzar y mejorar las metas establecidas para el contrato.

De forma periódica y en atención a la petición del Administrador del Contrato, **"PEOPLE"** analizará todos aquellos problemas o brechas que se detecten en los Servicios y Proyectos prestados, procederá a resolverlos y entregará propuestas de mejora al Gobierno del Contrato para su atención, sin que impacten en cambios de alcance o costos adicionales para el **INSTITUTO**.

Para la definición de los SLO's, relacionados con incidentes de segundo nivel concernientes al código de desarrollo, **"PEOPLE"**, utilizará la información histórica de los últimos 6 meses de cada ambiente de aplicaciones y para aquellos ambientes de reciente implantación o para los que no exista información histórica suficiente, "**PEOPLE**" acordará con el **INSTITUTO**, a través del Administrador de Contrato o de quien este designe, implementar las métricas de calidad aplicables.

La información histórica para implementar los SLO's que se considerará inicialmente comprende el número y tipo de incidentes por aplicativo.

18.2.1.2.4. Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas

En esta actividad, el **INSTITUTO a través del Administrador de Contrato** y **"PEOPLE"**, deberán planear la definición del Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas, para atender aquellas diferencias que no puedan ser resueltas por el Gobierno del Contrato del Servicio.

El Administrador del Contrato o a quién él designe, tomarán conocimiento e iniciarán las gestiones de revisión, análisis, documentación, validación, generación de propuestas de solución, así como la presentación ante el Gobierno del Contrato de las propuestas de solución.

18.2.1.2.5. Mesa de Control

"PEOPLE" planeará e implementará una Mesa de Control para recibir los requerimientos de servicio, continuidad operativa y gestión administrativa del contrato, en colaboración con el Administrador del Contrato.

El Gobierno del Contrato gestionará los trámites y acciones necesarias para que **"PEOPLE"** esté en posibilidad de conectarse a la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del IMSS.

"PEOPLE" proporcionará la cantidad de personas necesarias para operar la Mesa de Control en la que se registrarán las solicitudes de servicio y se le dará seguimiento a su atención. En cuanto a los tickets de continuidad operativa, **"PEOPLE"** implementará su mesa de servicio utilizando la herramienta **Invgate Service Desk**, la actual intercomunicará con las MST del **INSTITUTO** utilizando Microservicios para la atención y seguimiento de los tickets que le sean asignados por la MST del **INSTITUTO**.

18.2.1.2.6. Acuerdos de Niveles de Operación.

"PEOPLE", realizará las acciones necesarias para formalizar Acuerdos de Niveles de Operación, con otros proveedores de servicios tecnológicos relacionados, en los cuales se detallen objetivos, alcances, plazos de cumplimiento, compromisos, responsables, niveles de servicio y calidad, matriz de escalación, así como todos los aspectos que se requieran para que los proveedores estén en posibilidad de dar cumplimiento a los niveles de servicio establecidos en los contratos correspondientes.

Los acuerdos de niveles de operación, tienen como objetivo detectar las dependencias de **"PEOPLE"** para prestar los servicios de esta propuesta con servicios o productos provenientes de otros contratos del **INSTITUTO** relacionados con Tecnologías de la Información y Comunicaciones que afecten el desempeño del servicio, por ejemplo: el aprovisionamiento de infraestructura para la recepción de los nuevos aplicativos en el ambiente de producción; entrega de aplicativos para soporte de primer nivel de incidentes relacionados con código a la Mesa de Servicios Tecnológicos del **INSTITUTO**; atención a defectos fugados a producción relacionados con código y no código.

18.2.1.2.7. Conformación del Gobierno del Contrato

En esta actividad, el **INSTITUTO** a través del Administrador de Contrato y **"PEOPLE"**, planearán la conformación del Gobierno del Contrato, para atender todos aquellos asuntos relacionados con el contrato.

18.2.1.2.8. Infraestructura y Comunicaciones

En una mesa de trabajo, establecida al arranque del servicio, el Gobierno del Contrato definirá de manera conjunta con **"PEOPLE"**, el hardware y software que proporcionará el **INSTITUTO** para cada ambiente, así como las políticas y lineamientos de comunicaciones y seguridad con terceros, que deben cumplir, con el fin de que **"PEOPLE"** pueda estimar los perfiles y esfuerzo necesario para la instalación y puesta en marcha de su infraestructura, y la de comunicaciones y seguridad con la que soportarán el servicio.

"PEOPLE" planeará y propondrá la habilitación de la conectividad hacia los servidores del **INSTITUTO** (herramientas, equipos de desarrollo, estaciones de trabajo, entre otros.), sin costos adicionales para el **INSTITUTO**, bajo las condiciones de seguridad que dicte la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad Informática del **INSTITUTO**.

18.2.1.2.9. Servicio de Calidad

La DIDT podrá designar personal para llevar a cabo el proceso de Calidad de los servicios proporcionados por "**PEOPLE**", por lo que en esta etapa se propondrá el mecanismo para los siguientes temas:

a) **Atención de Requerimientos de Servicio** en Soluciones Analíticas, así como su mantenimiento y continuidad operativa de las mismas, que incluye, de manera enunciativa más no limitativa, las tareas de recepción, valoración, estimación, certificación de estimaciones, desarrollo, construcción, pruebas, liberación, garantías, controles de cambio, administración de versiones y configuración, control y aseguramiento de la calidad hacia cada proyecto.

b) **Gestión de los Servicios del Contrato**, para presentar reportes y evaluar mensualmente, el consumo de los servicios, estatus de los requerimientos, cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio, índice de reutilización de componentes tecnológicos, deductivas y/o penalizaciones, planes de acción para la mejora continua de los procesos y desempeño de los aplicativos, acuerdos de operación con otros contratos, entregables periódicos,

ANEXOS
FIRMA DE CONTRATOS

proyecciones de los indicadores clave de desempeño del contrato, entre otros, asegurando la calidad de dichos servicios.

"PEOPLE" acepta que, en caso de ser adjudicado, se compromete a proporcionar la información y documentación necesaria para la realización de este proceso de calidad y que su personal atenderá las observaciones realizadas en materia de calidad de los entregables y los productos del servicio, sin costo adicional para el **INSTITUTO**, por lo que deberá realizar los ajustes o cambios que se le soliciten atendiendo las fechas que se establezcan en el programa de trabajo que se presentará para la remediación.

18.2.1.2.10. Acuerdos para la Atención de Solicitudes de Servicio Prioritarias

"PEOPLE" conoce y acepta que El **INSTITUTO**, a través del Administrador de Contrato, podrá solicitar los servicios con una marca de "prioridad" para nuevos desarrollos y soluciones de analítica para el Centro de Desarrollo de Servicios de Analítica, las cuales deberán atenderse de manera inmediata, lo que no implicará, un cálculo distinto a lo determinado por los servicios habituales.

EL **INSTITUTO** establecerá en lo aplicable cuales procesos, entregables, herramientas, ambientes y demás activos que sean necesarios para que **"PEOPLE"** pueda atender estas solicitudes, en el entendido de que estos acuerdos y sus efectos únicamente estarán vigentes mientras las definiciones para la operación de este modelo de servicios que indica el anexo técnico en las fases de planeación del arranque, transición del servicio y estabilización del servicio concluyen.

Dicho servicio no podrá aplicarse durante la fase de operación del servicio; por otro lado **"PEOPLE"** tendrá la responsabilidad de determinar si alguna de las fases del ciclo de vida aplicativo de estas solicitudes de servicio, previo a iniciarla, puede atenderse con las nuevas definiciones del modelo de servicios aprobadas por el **INSTITUTO**, a través del Administrador de Contrato, en cuyo caso deberá someter dicha decisión a la autorización correspondiente del **INSTITUTO**, de lo contrario deberá continuar con los acuerdos establecidos por el Instituto.

18.2.1.3. Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

"PEOPLE", elaborará un Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, en este documento se acordarán los entregables y las fechas compromiso para atender cada uno de los acuerdos, compromisos, actividades y tareas a realizar durante las fases de transición y estabilización del servicio, mismo que se deberán acordar y en su caso ajustar con la participación del Gobierno del Contrato durante las mesas de arranque del servicio.

Se adjunta a la presente propuesta técnica el Plan de trabajo detallado que cubre la implementación, habilitación, configuración y puesta a punto del servicio. El cronograma ofertado

cumple estrictamente con los plazos máximos definidos en el Anexo Técnico, asegurando una transición controlada y la entrada en operación en las semanas requeridas.

18.2.1.3.1. Crear Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

"PEOPLE", presentará un plan de trabajo para la toma de control e implementación del servicio, el cual deberá estar presentado para su aprobación por el **Gobierno del Contrato** durante las mesas de arranque del servicio.

El Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio deberá contener como mínimo:

1. Plan de documentación de aplicativos sin documentación mínima.
2. Plan de actualización a procesos compartidos.
3. Plan de transición de aplicativos.
4. Plan de transición de SLO's a SLA's.
5. Plan de acuerdos de niveles de operación entre contratos.
6. Plan de habilitación de infraestructura de ambientes y comunicaciones.
7. Plan de implementación del servicio de continuidad operativa.
8. Plan de implementación de la administración de la calidad.
9. Plan de implementación de las métricas de calidad.
10. Plan de recepción de aplicativos.
11. Actividades adicionales que serán realizadas durante la transición del servicio.
12. El detalle de las actividades que realizará el **INSTITUTO**, duración, esfuerzo y ruta crítica.
13. Los entregables de cada una las actividades.
14. Los roles y responsables de cada una de las actividades.

Las obligaciones que tendrá "**PEOPLE**", de acuerdo con el alcance de los servicios asignados son:

1. Contar con una estructura organizacional similar a la del **INSTITUTO**, con grupos de trabajo y representantes por cada uno de ellos, por cada una de las áreas que formen parte de la estrategia de "**PEOPLE**". Este grupo tendrá la misión de entender cabalmente todos los procesos operativos del **INSTITUTO**, para generar la estructura de trabajo para cumplir con los entregables de esta fase.
2. Realizar una evaluación completa de cada uno de los componentes operativos y administrativos de cada uno de los servicios de negocio y sistemas y/o aplicativos en

DIVISIÓN DE CONTRATOS

operación en el **INSTITUTO** y que están descritos dentro del presente Anexo Técnico, así como ajustarse a los tiempos indicados al plan de trabajo.

3. Documentar el inventario de todos los elementos habilitadores de los servicios, sistemas y subsistemas asociados de todos los servicios solicitados por el **INSTITUTO.**
4. Proveer toda la infraestructura para el ambiente de calidad (a excepción de la provista por el **INSTITUTO**).
5. Proveer un tablero de control integral sobre todos los indicadores, métricas, SLA's y SLO's, acordados en las Reuniones de Seguimiento.

18.2.1.3.2. El Instituto revisará el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

El **INSTITUTO** contará con 3 días hábiles para la revisión del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, en caso de tener observaciones, "**PEOPLE**" presentará la nueva propuesta de Plan de Trabajo corregido para revisión en un lapso no mayor de 1 día hábil, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Trabajo General

18.2.1.3.3. El Instituto Aprueba el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio

El **INSTITUTO** contará con 3 días hábiles para la aprobación del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio y una vez aprobado, "**PEOPLE**" podrá iniciar con la Toma de Control del Servicio. Concluida esta actividad se dará por finalizada la fase de Planeación del Arranque. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en Plan de Trabajo General.

18.2.1.4. Entregables de la planeación de arranque

La fase de planeación de arranque culminará con la entrega por parte de "**PEOPLE**" al Administrador de Contrato, como mínimo, de la documentación que se describe a continuación y que deberá estar de acuerdo con el plan de trabajo:

1. Inventario documental de aplicativos.
2. Caracterización de aplicativos que soportan la operación del **INSTITUTO**, acuerdo de documentación a generar y estrategia de almacenamiento y actualización de la CMDB (Configuration Management Data Base) que se genere.
3. Análisis de los aplicativos, es la propuesta de evaluación de todas las aplicaciones institucionales existentes para su manejo en el concepto de Continuidad Operativa, que

incluye el procedimiento y criterios detallados para determinar actualizaciones futuras a las Unidades de Continuidad Operativa.

4. Estrategia de reutilización de componentes, que contemple las metas de reutilización de componentes tecnológicos para el servicio de desarrollo de aplicaciones analíticas, servicio de continuidad operativa y servicio de Analítica de Datos.
5. Un diagrama organizacional propuesto para la operación del servicio durante la "Transición del Servicio", que describa todos los grupos de trabajo, las responsabilidades asociadas a cada uno de ellos, los nombres de los líderes de cada grupo y la cantidad de personas requeridas en cada uno de los grupos de trabajo.
6. Una descripción detallada de cada uno de los servicios ofrecidos por "**PEOPLE**" para el concepto de continuidad operativa para los sistemas en producción en los diferentes ambientes aplicativos y que tendrán a su cargo.
7. Plan integrado para la implementación del servicio, a nivel de detalle para que el **INSTITUTO** determine si cumple con las expectativas planteadas en el presente Anexo Técnico. El plan deberá contener una propuesta para optimizar el desempeño del servicio y para la mejora de los niveles de calidad que actualmente se tienen en la entrega de los servicios, incluyendo la participación que se requiera del **INSTITUTO** para la implementación de las mejoras.
8. Plan de entrega de la Base de Datos de Administración de la Configuración (CMDB por sus siglas en inglés) y la entrega periódica de componentes y aplicativos.
9. Descripción detallada de todos los objetivos de nivel de servicio para cada uno de los ambientes aplicativos. Descripción de todas las áreas de oportunidad de mejora encontradas en las etapas previas. Estas "Áreas de Oportunidad" en los distintos grupos de trabajo del **INSTITUTO**, se detallarán indicando como mínimo:
    a. Ubicación exacta de la oportunidad identificada.
    b. Propuesta de cómo podrá resolver el área de oportunidad.
    c. Requisitos e impactos en caso de no realizarse.
    d. Tareas que se ejecutarán por el **INSTITUTO** para valorar las áreas de oportunidad que podrán ser implementadas
10. Plan para la definición del procedimiento de solución de controversias técnicas.

18.2.1.5. Contraprestación Fase de Planeación

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. "**PEOPLE**" se ajustará a la cantidad prevista para esta etapa, incluyendo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la planeación del arranque conforme a lo descrito en este documento.

18.2.2. Transición del Servicio.

"PEOPLE" tendrá un máximo de 3 semanas, para la transición del servicio contadas a partir de la fecha de finalización de la planeación del arranque, **"PEOPLE"** tomará el control de la operación de todas las solicitudes de servicio. Durante este periodo, **"PEOPLE"** cumplirá con los mecanismos (políticas y procedimientos) y establecerá la comunicación con el **INSTITUTO** con el fin de proporcionar el soporte de segundo nivel a los incidentes relacionados con las aplicaciones, así como para llevar a cabo las actividades descritas en el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

18.2.2.1. Generación de Documentación Faltante

Una vez generado el inventario documental de los aplicativos, el **INSTITUTO, a través del Administrador de contrato,** en conjunto con **"PEOPLE"** validarán que cada aplicativo contenga la documentación mínima requerida para proveer el soporte y mantenimiento necesarios, y en su caso para los aplicativos que no cumplan (en contenido, calidad y/o estructura) con la documentación mínima, **"PEOPLE"** generará la documentación faltante.

El Administrador del Contrato o quién este designe, tomará conocimiento e iniciará las gestiones de validación correspondientes.

18.2.2.2. Implementación de la Mesa de Control.

"PEOPLE", implementará e integrará una Mesa de Control con base en el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, a partir de la fase de operación del servicio, como único punto de contacto entre **"PEOPLE"** y el **INSTITUTO**, por lo que todos los Planes que conforman el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio reportarán sus avances al Grupo de Gobierno de manera directa sin que el personal asignado participe en los proyectos o servicios.

"PEOPLE" proporcionará la cantidad de personas necesarias para operar la Mesa de Control en la que se registrarán las solicitudes de servicio y se les dará seguimiento a su atención. En cuanto a los tickets de continuidad operativa, **"PEOPLE"** implementará su mesa de servicio utilizando la herramienta **Invgate Service Desk**, la actual intercomunicará con las MST del **INSTITUTO** utilizando Microservicios para la atención y seguimiento de los tickets que le sean asignados por la MST del **INSTITUTO**.

El **INSTITUTO** proporcionará los accesos y permisos necesarios para que **"PEOPLE"** esté en posibilidad de conectar su Mesa de Servicios a la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del IMSS. Esta conexión se realizará dentro de los primeros 30 días hábiles de vigencia del servicio y del contrato, sin costo para el **INSTITUTO**.

18.2.2.3. Implementación de SLO's

"**PEOPLE**" será responsable de implementar los mecanismos y herramientas necesarias para la recolección, valoración y cumplimiento de los SLO's (Objetivos de Niveles de Servicio) acordados con el Gobierno del Contrato, con base a lo descrito en el plan de transición de SLO's a SLA's incluido dentro del Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio.

El comportamiento de los SLO's durante esta fase será reportado por la Mesa de Control al Gobierno del Contrato y al término de este período, ambos grupos, determinarán las acciones a seguir para estabilizar los SLO's y que estos puedan incluirse como SLA's (Acuerdos de Niveles de Servicio), en la fase de Operación del Servicio.

18.2.2.4. Implementación de OLA's

Durante esta fase, "**PEOPLE**" implementará todos los acuerdos con el **INSTITUTO** con base en el Plan de Acuerdos de Niveles de Operación, así como detectar las dependencias que llegarán a existir con la Mesa de Control y el Plan de Actualización a Procesos Compartidos con otras áreas de la DIDT.

"**PEOPLE**", en colaboración con el Gobierno del Contrato realizarán reuniones de trabajo con los proveedores de los diferentes servicios del IMSS, detectados como "Posible Riesgo", a fin de implementar procesos de mejora continua que permitan disminuir o eliminar dichos riesgos.

18.2.2.5. Transferencia de Aplicativos

Considerando las actividades descritas en el Plan de Transición de Aplicativos, "**PEOPLE**", tomará el control de cada uno de los aplicativos con base en la criticidad, estabilidad y documentación disponible. La Mesa de Control administrará el cumplimiento de las actividades del plan de transición de aplicativos y su incorporación a la Continuidad Operativa.

18.2.2.6. Implementación de Infraestructura y Comunicaciones.

"**PEOPLE**", realizará las actividades descritas en el Plan de Habilitación de Infraestructura de Ambientes y Comunicaciones, cumpliendo con los estándares y políticas de comunicación del **INSTITUTO**.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

"PEOPLE" en colaboración con el Gobierno del Contrato realizarán reuniones de trabajo con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional y la Coordinación de Telecomunicaciones y Seguridad Informática, a fin de implementar procesos de mejora continua que permitan disminuir o eliminar posibles riesgos de demora en la entrega y habilitación de dicha infraestructura.

18.2.2.7. Documentar el Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas

El **INSTITUTO** y **"PEOPLE"**, acordarán y documentarán el Procedimiento de Solución de Controversias Técnicas, para resolver aquellas controversias en la interpretación de alcances, estimaciones, costos, cumplimiento de niveles de servicio, entre otros, relacionados con los servicios y/o los SLA's, por el deslinde de cualquier responsabilidad al respecto.

18.2.2.8. Entregables de la fase de Transición del Servicio

El periodo de Transición del Servicio culminará con la entrega al Administrador de Contrato, de la evidencia de implementación de cada Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, entre los cuales se listan los siguientes entregables que deberá considerar como mínimo **"PEOPLE"**:

1. Procesos compartidos de entrega y recepción de productos de trabajo entre el **INSTITUTO** y **"PEOPLE"**.
2. Sugerencias de mejora detectadas.
3. Plan de atención a sugerencias de mejora para la fase de Estabilización del Servicio.
4. Evidencias de capacitación en procesos compartidos.
5. Reportes de gestión del contrato, atención de requerimientos de servicio, atención a incidentes de segundo nivel relacionados con código, control de aseguramiento de la calidad, seguimiento a SLO's, seguimiento a OLA's, avance de los planes que conforman el Plan de Trabajo para la Toma de Control e Implementación del Servicio, entre otros.
6. Organigrama para la atención de la Continuidad Operativa.
7. Evidencia de implementación de la infraestructura de comunicaciones y ambientes.
8. Implementación de herramientas propias de **"PEOPLE"** para atender el servicio.
9. Borradores de los acuerdos de niveles de operación.

18.2.2.9. Contraprestación Fase de transición

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. **"PEOPLE"** deberá ajustarse a la cantidad prevista para esta etapa,

incluyendo todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la transición del servicio conforme a lo descrito en este documento.

18.2.3. Estabilización del Servicio

En esta fase **"PEOPLE"**, implementará acciones sobre las áreas de mejora detectadas para cada uno de los componentes del servicio y debe tener una duración máxima de 2 semanas como se describe a continuación:

18.2.3.1. Estabilización de la Mesa de Control

Durante la fase de transición del servicio, **"PEOPLE"** llevará a cabo la implementación de la Mesa de Control para recibir los requerimientos de servicio, incidencias de segundo nivel relacionadas con código y gestión del contrato, por lo que las áreas de oportunidad detectadas por el LICITANTE ADJUDICADO y el **INSTITUTO**, se resolverán en esta etapa de Estabilización de la Mesa de Control, con el objetivo de normalizar su operación y para que a partir del inicio de la fase de Operación del Servicio se aplique cada uno de los Acuerdos de Niveles de Servicio y Operación (SLA's y OLA's) correspondientes a los servicios de la presente propuesta técnica y del Anexo Técnico.

18.2.3.2. Estabilización de Procesos Compartidos

Los procesos compartidos entre el **INSTITUTO** y **"PEOPLE"** deberán ser ajustados durante esta fase, a partir de las mejoras detectadas por las sugerencias de **"PEOPLE"** y el **INSTITUTO,** se determinará como se afectarán los procesos y su estrategia de despliegue, garantizando que al inicio de la fase de operación del servicio los procesos y los productos de trabajo relacionados están listos para su operación y a partir de este momento cambiar los SLO's a SLA's.

18.2.3.3. Estabilización de SLA's

En la etapa de estabilización **"PEOPLE"**, realizará los últimos ajustes al servicio, por lo que no se aplicarán las penalizaciones y/o deductivas por incumplimientos, si no hasta que inicie la operación de la continuidad operativa, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Trabajo General, del Anexo Técnico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18.2.3.4. Estabilización de OLA's

En esta actividad "**PEOPLE**", revisará y ajustará el comportamiento de todos los acuerdos. Estos ajustes son para las tareas y entregables de entrada o salida que interactúan con el servicio objeto del presente Anexo Técnico. "**PEOPLE**" considera que todos los OLA's que se implementen con otros proveedores, serán supervisados con el Gobierno del Contrato y en caso de incumplimiento, serán sancionables.

18.2.3.5. Cierre de Transferencia de Aplicativos

"**PEOPLE**" deberá recibir del Administrador de Contrato la totalidad de aplicativos de analítica objeto del servicio del presente Anexo Técnico, instalados en el ambiente productivo, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Trabajo General.

Durante este periodo "**PEOPLE**" debe realizar la recepción y estar listos para atender las solicitudes de servicio que sean turnadas para su atención.

18.2.3.6. Entregables de la Fase de Estabilización del Servicio

La Fase de Estabilización del Servicio culminará con la entrega documentada (evidencia) al Administrador de Contrato, por "**PEOPLE**" de la implementación de las mejoras detectadas, entre los cuales se enlistan de manera enunciativa, más no limitativa los siguientes entregables:

1. Evidencia de ajuste y despliegue de los procesos compartidos entre el **INSTITUTO** y "**PEOPLE**".
2. Evidencia de sugerencias de mejora implementadas.
3. Evidencia de la implementación del plan de atención a sugerencias de mejora.
4. Evidencias de capacitación en procesos compartidos con las mejoras detectadas.
5. Reportes de gestión del contrato, atención de requerimientos de servicio, atención a incidentes de segundo nivel relacionados con código, control de aseguramiento de la calidad, seguimiento a SLO's, seguimiento a OLA's, avance de los planes que conforman el PTTCS (Plan de Trabajo para la Toma de Control del Servicio), entre otros, con las mejoras detectadas.
6. Organigrama para la atención del servicio de continuidad operativa.
7. Evidencia de operación de la infraestructura de comunicaciones y ambientes.
8. Evidencia de ajuste de herramientas propias de "**PEOPLE**" para atender el servicio con las mejoras detectadas.

9. Acuerdos de niveles de operación, firmados con los diferentes proveedores de otros contratos del IMSS.
10. Carta de cierre de fase indicando la entrada en vigor de SLA's y OLA's.

18.2.3.7. Contraprestación Fase de Estabilización

Para el pago de este servicio se utilizarán las Unidades de Soporte a la Transición (UST), incluidas en el catálogo de servicios. **"PEOPLE"** se ajustará a la cantidad prevista para esta etapa, incluyendo todos los perfiles y recursos materiales que sean necesarios para ejecutar la estabilización del servicio conforme a lo descrito en este documento.

18.2.4. Operación del Servicio

Durante la fase de Operación del Servicio, **"PEOPLE"** proporcionará todos los servicios descritos en este documento para los ambientes aplicativos del **INSTITUTO**, cumpliendo con los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos para cada uno de ellos y Acuerdos de Niveles de Operación con los proveedores de contratos y/o servicios del IMSS.

El periodo de operación del servicio será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

Las tareas principales para la fase de Operación del Servicio se describen en los capítulos siguientes:

18.2.4.1. Mesa de Control

"PEOPLE" establecerá una Mesa de control sin costo para el INSTITUTO, por lo que está consciente que, como parte del servicio a proporcionar, contará con personal para realizar estas actividades oportunamente, de acuerdo con lo establecido para cada servicio, así como para preparar y presentar los reportes y entregables indicados en esta propuesta técnica y el Anexo Técnico, y lo que se acuerde en las reuniones de la fase de Planeación del arranque, por lo que **"PEOPLE"** considera como mínimo, los siguientes:

1. Atención a las solicitudes de servicio turnadas por las herramientas de gestión.
2. Registro y seguimiento de los tickets turnados por la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del **INSTITUTO** por medio de la Mesa de Control.
3. Entrega de reportes de comportamiento de los servicios, consumo de horas de la continuidad operativa y los proyectos de nuevos desarrollos/actualización de soluciones analíticas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18.2.4.2. Transición al Siguiente Contrato.

"**PEOPLE**" conoce y está consciente de que previo al término del contrato será responsable de realizar una transferencia controlada de los servicios hacia el o los nuevos proveedores en un periodo no mayor a 3 meses, a partir del inicio del nuevo contrato del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analíticas CDSA) contados a partir de la fecha en que el **INSTITUTO** determine y notifiqué a "**PEOPLE**".

Tres meses previos a la conclusión del servicio, además de al final de la prestación de este servicio "**PEOPLE**", realizará un proceso de entrega a El Instituto de todas las herramientas y funcionalidades, que hayan sido incorporadas como parte del proyecto o en su caso, que hayan sido producto del servicio, incluyendo cualquier componente de hardware/software que integre en dicho servicio, lo anterior atendiendo a lo establecido en el siguiente apartado Cierre de Servicio.

"**PEOPLE**" se sujetará al procedimiento que El Instituto requiera para formalizar el proceso de entrega en medios electrónicos en los formatos que se acuerden entre "**PEOPLE**" y el IMSS durante las reuniones de trabajo en la primera semana posterior a la notificación del fallo y durante las diversas reuniones que se efectúen entre "**PEOPLE**" y el IMSS durante la vigencia del servicio y del contrato.

18.2.4.3. Cierre de Servicio

"**PEOPLE**" entregará a entera satisfacción del **INSTITUTO,** toda la documentación que el Gobierno del Contrato determine como necesaria, para formalizar el cierre del "Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analíticas CDSA)".

18.2.4.3.1. Transferencia de Aplicaciones Institucionales

"**PEOPLE**" al cierre del servicio proporcionará un plan de transferencia de aplicaciones al **INSTITUTO,** a través del Administrador de Contrato, con lo mínimo indispensable para mitigar los riesgos de transferencia y continuidad de la operación del **INSTITUTO**.

Lo anterior debe incluir como mínimo:

1. Estrategia de transferencia de aplicativos, priorizando aquellos de mayor impacto hacia el negocio del **INSTITUTO** en su primera etapa.
2. Entrega de documentación y código / componente de cada solución analítica para que puedan ser resguardadas por el **INSTITUTO.**
3. Entrega de la documentación que requiera el **INSTITUTO** para la operación de las soluciones analíticas que desarrolle o construya.
4. Plan de trabajo para la transferencia del conocimiento técnico de cada solución analítica
5. Plan de trabajo con actividades para tomar el control del servicio.

18.2.4.3.2. Cierre de Solicitudes de Servicio

"**PEOPLE**", para cerrar el contrato, presentará al Administrador de Contrato, las cartas de aceptación de entrega del servicio firmadas por el Gobierno del Contrato para todas las solicitudes de servicios turnadas para su atención, en un período no mayor a 3 meses, a partir del día siguiente de la fecha de término del contrato.

18.2.5. Cierre de Contrato

Al término de la vigencia del servicio y del contrato "**PEOPLE**" deberá concluir con todos los servicios requeridos por el **INSTITUTO**, esto sin dejar de considerar en caso aplicable, las deductivas y penalizaciones correspondientes, hasta que se atiendan en su totalidad los requerimientos de servicio turnados por el **INSTITUTO** dentro del período de vigencia del servicio y del contrato.

18.2.5.1. Consideraciones para finalizar el contrato

En el caso de terminación anticipada o a la finalización de la vigencia del servicio y del contrato, "**PEOPLE**" será el responsable de iniciar el proceso de cierre, realizar los movimientos de resguardo, traslado y empaquetado de todos los bienes ubicados en las instalaciones del **INSTITUTO** que forman parte de su servicio y que no constituya parte de las modificaciones, adecuaciones y/o activos que hayan sido realizados como permanentes.

El retiro de los bienes será realizado en coordinación con la entrega del nuevo proveedor que dará continuidad a la operación del **INSTITUTO**, observando los acuerdos operativos de migración de un contrato a otro que consideren aspectos como la migración de la información de usuario en la plataforma de cómputo actual hacia la nueva solución.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los bienes del proveedor que pudieran estar ubicados físicamente en las instalaciones del Instituto, podrán ser retirados por "**PEOPLE**", bajo los mecanismos administrativos que en su caso le dé a conocer el Administrador del Contrato, dichos bienes tales como mesas, sillas, equipo de cómputo, cables, impresoras, ruteadores, deberán ser relacionadas por escrito para su retiro considerando las características de cada bien y únicamente podrán ser retirados bajo la autorización por escrito del Administrador del Contrato.

Ante cualquier causa de término de contrato (por ejemplo, rescisión o conclusión), "**PEOPLE**" se obliga a realizar una transferencia controlada descrita de los servicios hacia el o los nuevos proveedores en un período no mayor a 3 meses contados a partir de la fecha que se establezca en el nuevo contrato. Lo anterior de acuerdo con el Plan de Trabajo General.

19. Perfil del Proveedor

"**PEOPLE**" oferta y se compromete de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones y características técnicas solicitados en el Anexo Técnico de los servicios, sus Apéndices y Términos y Condiciones, detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas.

"**PEOPLE**" acredita como parte de esta propuesta que es una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida mayor a 1 (uno) año en la prestación del Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software o servicios similares materia de servicios de analítica, para tal efecto adjunta como parte de esta propuesta técnica Curriculum Vitae de la empresa, el cual contiene cuando menos la siguiente información:

- Nombre de la persona moral ("**PEOPLE**")
- RFC
- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico
- Dirección del centro de datos propuesto para la prestación del servicio.
- Nombre y datos de contacto del representante legal.
- Objeto social el cual está relacionado con los servicios objeto de la presente Propuesta Técnica y del Anexo Técnico del servicio.
- Relación de servicios que ha prestado indicando, periodos de prestación de servicios y empresas o dependencias gubernamentales (clientes).
- Firma del representante legal.

"**PEOPLE**" acredita en su propuesta técnica que el personal ofertado para la prestación del servicio es propio y para tal efecto presenta la Emisión de Cobranza Mensual emitida por el IMSS (SUA) en el que se puede observar que el personal ofertado se encuentra vigente en el IMSS.

19.1. Capacidad de los Recursos Humanos del licitante

Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto del procedimiento de contratación.

Experiencia de los Recursos Humanos. - **"PEOPLE"** acredita con la documentación que adjunta a la presente propuesta que el personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la experiencia solicitada en la prestación del Servicio, de conformidad con lo requerido en el Anexo Técnico del servicio, para lo cual presenta:

- **Curriculum Vitae** actualizados y firmados por las personas ofertadas y por el representante legal de "**PEOPLE**", los cuales contienen al menos la siguiente información:
  - Nombre;
  - Domicilio;
  - Número de teléfono (fijo o celular);
  - Correo electrónico;
  - Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional y/o constancias escolares.
  - Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
  - **Carta(s) de Constancia laboral** en la que se indique puesto y años de experiencia en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de la empresa y del Director de Recursos Humanos.
  - **Carta(s) de recomendación,** otorgadas por clientes previos en papel membretado por cada uno de los perfiles solicitados que contengan, nombre completo de los contactos, direcciones y teléfonos de clientes con proyectos similares.
  - **Identificación** oficial vigente del personal propuesto.

Toda la información de los perfiles solicitados que presenta "**PEOPLE**" en su propuesta están en idioma español, en caso contrario, el documento en idioma diferente al español se acompaña de una traducción simple al español, consciente de que en caso de que se omita dicha traducción, durante la evaluación de las propuestas, se considerará que el documento no fue presentado.

ANEXO
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ESTÁNDARES TÉCNICOS ESTABLECIDOS POR EL IMSS

El Administrador de Contrato del **INSTITUTO** tiene definidos estándares que serán entregados a **"PEOPLE"** y los cuales se deben considerar en todos los proyectos. **"PEOPLE"** oferta el cumplimiento total de los estándares establecidos por el IMSS en el siguiente listado, los cuales son enunciativos más no limitativos, así como aquellos contenidos en la matriz de metodologías, normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC (Marco de Referencia), que se integran por la normatividad aplicable vigente:

1. Desarrollo Web para Aplicaciones y Sitios de Internet,
2. Diseño Gráfico,
3. Diseño de Base de Datos,
4. Documentación de Protección de Datos Personales,
5. Lineamientos de Codificación,
6. Guía para el Desarrollo de Sitios Web para la APF,
7. Manual de Imagen para Sitios de Internet del Gobierno Federal,
8. Guía para el Desarrollo de Sitios de Internet del Gobierno Federal,
9. Manual de Identidad Institucional,
10. Cumplimiento de lineamientos de seguridad,
11. Políticas de uso de las instalaciones,
12. Políticas en materia de TI del IMSS,

MARCO DE REFERENCIA

"PEOPLE" oferta que, realizara las acciones necesarias para que todas las Certificaciones presentadas en esta propuesta técnica, permanezcan vigentes durante toda la vigencia del servicio y del contrato que derive de esta licitación, y que los marcos de referencia en los cuales se basen las Certificaciones solicitadas deberán corresponder con las versiones vigentes de mercado.

"PEOPLE" conoce que en caso de participaciones conjuntas, las empresas participantes deberán presentar el convenio privado celebrado entre dichas empresas participantes que la conformen, en el cual se precisen y/o definan las actividades a que se obliga cada una de las empresas que prestará cada uno de los servicios técnicos solicitados considerando lo siguiente:

- Las empresas participantes que conforman la participación conjunta, cada empresa deberá presentar de manera individual, evidencia de que cuentan al menos con las certificaciones solicitadas en este documento para su acreditación.

- Las empresas que participen de forma conjunta deberán, cada una presentar las constancias de certificación, vigentes al momento de presentar la propuesta para demostrar que cuentan con un marco de gestión de requerimientos de seguridad de la información.

La siguiente tabla muestra el marco normativo y de referencia que el **INSTITUTO** considera para robustecer los procesos compartidos con los que se prestarán los servicios, además señala las certificaciones que los licitantes deberán acreditar como obligatorias y deseables, dichas Certificaciones serán consideradas dentro del proceso de evaluación de la propuesta técnica que presente "**PEOPLE**" y deberán estar vigentes al momento de la convocatoria y durante el proceso licitatorio, haber sido expedidas en México (territorio nacional), y en los casos que aplique, deberán ser verificables en los sitios oficiales de los organismos certificadores:

Marco de referencia	Certificación obligatoria
Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)	NO
Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas (Modelo Rector: RUP, SPICE, SAFE)	NO
SAFE – Nivel Silver o superior	NO
Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO 27001) (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA**)	SI
Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO20000)	NO
Calidad del Software (ISO/IEC 25000)	NO
CMMI DEV V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
CMMI SVC V 2 o Superior – Nivel 5, con personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas (CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA)	SI
ISTQB - Nivel Gold	NO
Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001) (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA**)	SI
ISO 20000:2018 Servicios de TI (**CERTIFICACIÓN OBLIGATORIA**)	SI
ISO 9001 Gestión de calidad	NO

"**PEOPLE**" conoce que será causal de desechamiento el que alguna empresa participante o en participación conjunta no presente los certificados obligatorios vigentes correspondientes de acuerdo con la tabla anterior, y considerando lo siguiente:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- ISO 27001 (con más de 15 procesos certificados), para validar los procesos certificados el licitante deberá evidenciar a través de una carta, expedida por la Casa Certificadora, con una antigüedad mínima de al menos 6 meses previos al proceso de licitación, en la cual se describan los más de 15 procesos certificados, indicando el número de certificado, fecha de expiración y a nombre de la razón social del licitante.
- ISO 37001, Sistema de Gestión Antisoborno
- ISO 20000:2018 Servicios de TI
- CMMI-DEV V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.
- CMMI-SVC V2 o superior Nivel 5, con un personal mínimo involucrado en la certificación de 75 personas, se sumará el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de cada licitante en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.

"**PEOPLE**" adjunta a esta propuesta las Certificaciones obligatorias siguientes:

- ISO 27001 (con más de 15 procesos certificados), adjuntando carta expedida por la Casa Certificadora, con una antigüedad menor a 6 meses previos al proceso de licitación, en la cual se describen los más de 15 procesos certificados, indicado el número de certificado, fecha de expiración y a nombre de la razón social de "**PEOPLE**".
- ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno.
- ISO 20000:2018 Servicios de TI.
- CMMI-DEV V2 o superior Nivel 5 y CMMI SVC V2 o superior Nivel 5, el cual fue emitido amparando ambas certificaciones y que involucró más de 150 personas en la certificación sumando el número correspondiente al concepto "Number of people" de todos los proyectos "Project Name" que se enlistan en el apartado "view full appraisal details" de "**PEOPLE**" en la página Web https://cmmiinstitute.com/pars/.

Las certificaciones presentadas por "**PEOPLE**" para acreditar el cumplimiento del marco de referencia están vigentes a la fecha de presentación de las proposiciones técnicas y económicas, y son verificables por medios digitales tales como la página del organismo certificador, código QR del certificado y/o los datos de contacto, como son nombre, teléfono. Para el caso de las certificaciones ISO, "**PEOPLE**" además de las certificaciones indica la casa, empresa o institución certificadora, así como el número de certificado que presenta. "**PEOPLE**" conoce que en caso de que no se puedan verificar las certificaciones a través de los medios señalados, se considerarán como no presentadas, por lo que en el caso de las certificaciones obligatorias serán causal de desechamiento, y en el caso

de las certificaciones solicitadas en la matriz de evaluación de las propuestas, no se le otorgarán puntos.

"**PEOPLE**" hace constar que tiene más tiene más de 12 meses de experiencia en la aplicación de los marcos de referencia y mejores prácticas listadas en el cuadro "MARCO DE REFERENCIA", mismos que están considerados dentro de sus procesos, lo cual puede corroborarse en los documentos que se adjuntan a la presente propuesta como son: la Metodología para la Prestación del Servicio, Certificados y comprobantes de estar reconocido por las Alianzas SAFE e ISTQB y cartas de cumplimiento que se adjuntan.

19.2. Capacidad de Equipamiento

"PEOPLE" hace constar que cuenta con el equipo de cómputo e infraestructura necesarios para prestar el servicio requerido en las instalaciones del IMSS durante la vigencia del respectivo contrato tomando en cuenta lo siguiente:

- Cuenta con los equipos y dispositivos tecnológicos necesarios para realizar los desarrollos y servicios objeto de la presente contratación.
- Los equipos que se utilizarán para el servicio no tendrán dispositivos o puertos externos que permitan extraer información, o bien, los tendrán desactivados y una vez concluidas las actividades de los recursos, se les aplicará un borrado seguro dando cumplimiento a la normatividad aplicable vigente.
- Que cuenta con la capacidad de brindar a todos los recursos asignados al proyecto un equipo de cómputo, considerando equipo de cómputo, cumpliendo como mínimo con las siguientes características:
    - Al menos 16 GB de Memoria RAM
    - Al menos Procesador CORE i7 a 2.8 GHz
    - Al menos Windows 10 profesional, Office 2016
    - Contarán con antivirus, antispyware y actualización continua de parches del sistema operativo. El antivirus será el que sea especificado por el Administrador del Contrato del **INSTITUTO** a **"PEOPLE"** quién presentará evidencias del cumplimiento.
- Considerando que es importante controlar la capacidad que tiene **"PEOPLE"** para brindar el servicio de manera confiable y en condiciones epidémicas como fueron las provocadas por el COVID-19 (home office, trabajo remoto, datos sensibles y confiabilidad de la información, salvaguardar patrimonio institucional entendiendo que la información es un bien y por lo tanto patrimonio), "**PEOPLE**" **propone utilizar la suite de seguridad empresarial Gen Secure**, misma que incluirá en cada uno de los equipos de cómputo de sus recursos, sin importar su actividad, la cual es una solución de software (en una solución)

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

que asegura que en cualquier ubicación la integridad de la información se controla y administra por software mediante capacidades de auditabilidad, control, monitoreo de la actividad en cada instante y supervisión (software de control y monitoreo de actividades).

"**PEOPLE**" propone utilizar como herramienta de control y monitoreo la suite de seguridad empresarial GEN Secure, sin costo para el Instituto, y para demostrar su capacidad y experiencia en el manejo seguro con dicha solución adjunta como parte de su propuesta técnica:

- Carta del fabricante, firmada en forma autógrafa por su representante legal expedida a nombre de "**PEOPLE**" donde manifiesta la antigüedad que tiene "**PEOPLE**" en el uso de la solución;
- Contrato a nombre de "**PEOPLE**" y
- CFDIs expedidos a favor de "**PEOPLE**", que demuestran el uso, dominio y adquisición de la solución, durante los últimos 12 meses, y renovados hasta el 31 de diciembre de 2025.

De igual forma "**PEOPLE**" incluye en esta propuesta técnica la información técnica de la solución, la cual tiene en un sistema de software, y cumple con la siguiente funcionalidad como mínimo indispensable:

1. Catálogo de políticas preconfiguradas
2. Captura de Pantalla en Endpoint
3. Cifrado de archivos bajo demanda
4. Cifrado de archivos y carpetas (con y sin password)
5. Control de conexiones entrantes y salientes
6. Supervisión de dispositivos de almacenamiento extraíbles
7. Control de unidades de almacenamiento removibles
8. Monitoreo de eventos en tiempo real
9. Supervisión del usuario final
10. Control de permisos en el equipo
11. Control y supervisión de archivos sensibles
12. Operación en modos online y offline
13. Identificación de aplicaciones de Escritorio o Web
14. Trazabilidad de comportamientos de usuario
15. Control de email y webmail (Gmail, Outlook, Yahoo, entre otros)
16. Detección de desconexión, apagado de equipo, inicio de sesión
17. Auditoría de instalación de software
18. Auditoría de sentencias a Bases de Datos (Dumper EP para SQL)

- "**PEOPLE**", proporcionará al **INSTITUTO** una plataforma de capacitación presencial o a distancia (en línea), por lo que se adjunta el catálogo de cursos en línea que podrán ser tomados por todos los recursos humanos de la Coordinación de Datos y Analítica de la DIDT, y por el personal de la DIDT que el Administrador del Contrato requiera, y de ser necesario, se podrá utilizar incluso para capacitación de usuarios, esta plataforma será proporcionada por "**PEOPLE**" sin costo para el **INSTITUTO**. Se adjunta documento elaborado por PEOPLE con información de la Plataforma de capacitación en Línea TeachIr, fichas técnicas y manual de uso para administradores, así como el catálogo de cursos inicial que se propone y que podrá ser incrementado de acuerdo con las necesidades del **INSTITUTO**.

Se adjunta Carta de Equipamiento donde se relacionan los principales equipos, servidores virtuales y herramientas de software que People propone utilizar en el presente servicio, adjuntando fichas técnicas, manuales, presentaciones y documentos relevantes para acreditar que los equipos y el software propuesto cumplen satisfactoriamente con lo requerido en el Anexo Técnico del servicio.

"**PEOPLE**" está consciente de que la no presentación de la totalidad de la documentación solicitada en los términos requeridos en el presente punto será causa de desechamiento.

- Los recursos informáticos que "**PEOPLE**" proporcionará a cada uno de sus recursos en términos de hardware estarán en función de las actividades que estén realizando dentro del equipo de trabajo, considerando lo siguiente:
  - Al menos se requiere una computadora para cada persona y el software será definido dependiendo de la actividad que realicen dentro del servicio.
  - Los recursos proporcionados por "**PEOPLE**" para cada proyecto estarán especificados conforme a proyectos de desarrollo de soluciones analíticas y en el caso de Demanda de Ingeniería de Producto, estarán especificados en la Solicitud de Servicio.
  - O por cualquier otra forma de manera expresa, si es que difieren a las especificaciones anteriores
  - "**PEOPLE**" incluirá equipo para monitoreo, comunicación de voz y envío de mensajes para cada Administrador de programa, Administrador de Proyecto de "**PEOPLE**" y en su caso algún otro perfil que por su trabajo lo requiera.
  - "**PEOPLE**" entregará al Administrador de Contrato, un listado de los equipos que ingresarán a las instalaciones del IMSS, especificando: marca, modelo, color, número de serie y nombre del responsable, así como anexar las evidencias del

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

cumplimiento de Seguridad previo al ingreso de los equipos a las instalaciones del IMSS.

- A los recursos que se encuentren trabajando en las instalaciones del IMSS, se les proporcionará acceso a las instalaciones del IMSS, un lugar de trabajo y acceso hacia la red interna.
- Los permisos específicos a cada servicio serán tramitados en cada circunstancia.

19.3. Capacidad y Experiencia del personal a inicio del servicio a presentar

"**PEOPLE**" presentará adicional al Gerente del Servicio, a partir del primer día del servicio, al menos una persona de los siguientes perfiles:

- Científico de Datos.
- Desarrollador de Calidad de Datos.
- Desarrollador Ingeniero de Datos.
- Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA.
- Analista de Datos / BA.
- Arquitecto de Datos.
- Especialista de Gobierno de Datos.

A fin de acreditar, la experiencia profesional y técnica de los perfiles requeridos, "**PEOPLE**" adjunta como parte de esta propuesta:

- Currículum Vitae firmado de cada uno de los perfiles propuestos, de acuerdo con la información descrita en la sección "Tabla de Perfiles".
- Documentación que ratifica la participación en proyectos de la misma naturaleza, los cuales están relacionados y debidamente identificados en cada Currículum Vitae. Dependiendo la naturaleza del documento, estos incluyen de manera total o parcial la siguiente información:
  I. Experiencia comprobable.
  II. Nombre del perfil sobre el cual se desea acreditar la experiencia.
  III. Puesto o perfil desempeñado.
  IV. Responsabilidades y/o funciones desempeñadas.
  V. Periodo en el que trabajó con el perfil correspondiente.
  VI. Datos de contacto de la persona que firma (En caso de cartas).
  VII. Firmado por la persona facultada por la empresa para emitir la carta (En caso de cartas).

Para cada recurso presentado se adjuntan los documentos que demuestran que el recurso pertenece a la organización de "**PEOPLE**", para lo cual se presenta contrato individual de trabajo, el alta ante el IMSS, así como copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestra el nombre del recurso, el detalle de la documentación solicitada, se encuentran en los apartados I.A.1 Experiencia del personal, I.A.2 Competencia o habilidad en el trabajo y I.A.3 Dominio de las herramientas. "**PEOPLE**" acepta en el entendido de que la no presentación de los documentos solicitados será causa de desechamiento.

20. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

"**PEOPLE**" conoce y acepta la aplicación de los siguientes niveles de servicio:

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Uso de una Herramientas para Estimación de Costo y Tiempos	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Para cada Requerimiento de Servicio, aplicar una técnica de estimación de costo y tiempo, generando documento con la evidencia del uso de la herramienta de estimación para costo y tiempos y premisas técnicas, debidamente llenado con los requisitos de calidad e información solicitados. La meta es 100% de cumplimiento en la Evidencia del Uso de una herramienta para Estimación de Costo y Tiempos, por requerimiento.
Requerimiento de Servicio	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo: Mantenimientos (Servicios hasta 400 horas). • Menores a 50 horas, 1 día hábil • Entre 51 a 100 horas, 2 días hábiles • Mayores a 100 horas, 3 días hábiles

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
		Actualización de Aplicativos Analíticos (Servicios mayores a 400 horas) y Desarrollo de Soluciones Analíticas. • Hasta 5 días La meta es cumplimiento del 95% de las propuestas de servicio entregadas en tiempo, por Servicio de Negocio. Para el Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas. • Hasta 15 días hábiles
Cumplimiento en Requisitos Funcionales	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se genera una lista con máximo 5 requisitos Funcionales a cumplir, a la conclusión del Mantenimiento. A estos 5 puntos se les da un porcentaje. **Al final esta lista es calificada por el responsable del Servicio de Negocio.** La escala para cumplir es la siguiente: • 4.5 o más en una escala de 5.0 puntos. La meta es 95% de las encuestas arriba de 4.5 puntos en escala de 5, para Mantenimientos. Servicio de Desarrollo de Soluciones Analíticas, aplica por Servicio.
Manejo de Incidentes	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	**Tiempo de Atención.**

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
		Tiempo en que recibe la Mesa de Servicios Tecnológicos el incidente y lo pone en Atención del Equipo de Trabajo. • Severidad 0 con un tiempo de atención menor a 15 min. • Severidad 1 con un tiempo de atención menor a 2 horas • Severidad 2 con un tiempo de atención menor a 4 horas • Severidad 3 con un tiempo de atención menor a 8 horas • Severidad 4 con un tiempo conforme al Plan de Trabajo. **Tiempo de Solución.** Tiempo en que es resuelto el incidente, hasta su cierre. • Severidad 0 con un tiempo de solución menor a 2 horas • Severidad 1 con un tiempo de solución menor a 4 horas • Severidad 2 con un tiempo de solución menor a 24 horas Severidad 3 con un tiempo de solución menor a 48 horas. • Severidad 4 con un tiempo de solución conforme al Plan de Trabajo 95 % Cumplimiento por Servicio de Negocio.
Retraso, correcciones o adecuaciones en Entregables	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Cumplir con las fechas pactadas para los entregables durante la prestación del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
		Propuesta de Servicio y el cronograma de trabajo presentado y autorizado. 0 días de retraso
Calidad de Productos Terminados	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad designados por el Gobierno de Contrato y con base a los defectos detectados, se aplicarán las deducciones. Menor o igual a 5 defectos y/o rechazos
Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al Licitante Adjudicado. 0% de defectos fugados
Calidad de Código	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Determinar si la Calidad del Código desarrollado por el Licitante Adjudicado cumple con las Métricas y/o Reglas establecidas por el **INSTITUTO** desde las siguientes 6 perspectivas: • Diseño • Complejidad del Código • Estándares de codificación • Documentación(comentarios) • Errores y errores potenciales • Duplicaciones Calidad de Código >= 90%
Presentación del personal asignado de acuerdo con lo	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Al siguiente día hábil de la notificación de la adjudicación, mediante la presentación física en las instalaciones del **INSTITUTO** del personal

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
solicitado en el primer día		designado como Gerente de Servicio y demás personal solicitado: • Científico de Datos • Desarrollador de Calidad de Datos • Desarrollador Ingeniero de Datos • Especialista de Presentación de Información (Visualización) BI / BA. • Analista de Datos / BA • Arquitecto de Datos • Especialista de Gobierno de Datos Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de retraso, calculado sobre el costo mensual del perfil, o aquel que siendo presentado el primer día por el Licitante Adjudicado, no cumpla con el perfil adecuado.
Asignación de recursos, con el perfil adecuado a una solicitud de servicio del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**
Reemplazo de un recurso.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio de reemplazo de un recurso por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**
Para cada proyecto, presentación del cronograma de trabajo para la fase de Preanálisis.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**
Presentación del cronograma de trabajo del resto de la solución	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Máximo 15 días naturales a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO.**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
(Construcción) para cada proyecto.		
Entrega de la estimación para cada proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se debe entregar de conformidad al cronograma de trabajo.
Cumplimiento en los tiempos establecidos en los cronogramas de trabajo por cada proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	Se medirá a través de la recepción de los entregables pactados en las fechas pactadas por parte del Administrador del Contrato. En función a lo descrito en el ciclo vida de desarrollo del **INSTITUTO**.
Presentación del cronograma de capacitación de cada recurso asignado al proyecto.	Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios (Ver tabla siguiente)	Máximo 10 días hábiles después de que el recurso se ha integrado al proyecto. El Cronograma de capacitación deberá ser entregado al Administrador del Contrato del **INSTITUTO** 5 días hábiles después de que este lo haya solicitado.
Pruebas de vulnerabilidad	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	No poder liberar un sistema con fecha de liberación establecida en el cronograma de trabajo de la fase de transición o en su caso liberar con vulnerabilidades medias o altas.
Error	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	A cada error encontrado se le asignará una severidad. Deberá corregirlo en los tiempos especificados, de lo contrario, se le aplicará una pena convencional, además de corregir el error sin costo para el **INSTITUTO**.
Calidad del producto de software	Conforme a la relación de niveles de servicio (Ver tabla siguiente)	De conformidad con el plan integrado para la implementación del servicio desarrollado en la fase de Planeación del arranque.

Nivel de Servicio	Componente al que aplica	Especificación
Mesa de Servicios Tecnológicos	Documentar en repositorio electrónico lo establecido en el apartado "Mesa de Servicios Tecnológicos"	Previo a la liberación de un aplicativo o en su caso lo establecido en el apartado "Mesa de Servicios Tecnológicos"
Centros de Datos	Documentar en repositorio electrónico lo establecido en el apartado "Centros de datos"	Previo al despliegue de los sistemas nuevos o actualizados o en su caso lo establecido en el apartado "Centros de datos"

21. Relación de Niveles de Servicio y Subservicio

Concepto	Uso de una Herramienta para Estimación de Costo y Tiempos	Requerimiento de Servicio	Cumplimiento en Requisitos Funcionales	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución	Retraso en Entregables	Calidad de Productos	Defectos Fugados al Ambiente Productivo	Calidad de Código	Eficiencia Presupuestal
Continuidad Operativa	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Datos y Analítica	A	A	A			A	A	A	A	A
Demanda de Ingeniería de Producto						A	A			A

A= Aplica.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Concepto	Presentación del personal asignado	Asignación de recursos	Reemplazo de un recurso	Presentación del cronograma de trabajo para la fase de	Presentación del cronograma de trabajo del resto de la	Actualización del cronograma de trabajo del resto de la	Entrega de la estimación para	Cumplimiento en los tiempos	Presentación del cronograma	Pruebas de vulnerabilidad	Error	Calidad del producto de software
Continuidad Operativa	A											
Datos y Analítica	A			A	A	A	A	A				
Demanda de Ingeniería de Producto	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

A= Aplica.

22. Requerimientos de arquitectura tecnológica

En la sección "Tecnologías y Herramientas" de este anexo se encuentra definida la lista de tecnologías a utilizar para el desarrollo de las Soluciones Tecnológicas dentro del **INSTITUTO**, la cual se basa en el catálogo de aplicaciones y el Marco Tecnológico de Referencia (MTR) vigentes, **"PEOPLE"** cuenta y contará con el personal con dominio en dichas tecnologías o en nuevas plataformas tecnológicas que ofrezca el mercado y que el **INSTITUTO** determine adoptar, de acuerdo con sus necesidades. Lo anterior, con la finalidad de apoyar los distintos conceptos relacionados con el desarrollo de sistemas, de dar cumplimiento a la matriz de metodologías, así como a las normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC que se integran en la normatividad aplicable vigente.

23. Las penas convencionales y deducciones

"PEOPLE" conoce y acepta que en caso de no cumplir los niveles de servicio que se señalan en el numeral 20 de esta propuesta técnica y del Anexo Técnico del servicio, se aplicarán las penas

convencionales y deductivas descritas en el numeral 10 **"Las penas convencionales y deducciones"** de los Términos y Condiciones.

Restricciones e interfaces con otros elementos

"PEOPLE" deberá establecer las Restricciones e Interfaces que tendrán los nuevos sistemas y aplicativos de analítica que desarrolle al amparo del contrato que se formalice para la prestación de los servicios de la presente propuesta técnica y del anexo técnico, dentro de la documentación que elaboren durante las fases del "ciclo de vida para el servicio de desarrollo de aplicaciones" establecidas en esta propuesta técnica y el anexo técnico del servicio.

"PEOPLE" conoce y acepta que le son aplicables a este procedimiento todo loque se señala en los Términos y Condiciones de esta convocatoria.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de esta convocatoria, se entenderá por:

Administrador del contrato: Servidor(es) público(s) en quien(es) recae la responsabilidad de administrar y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en el contrato.

ALSC: Administración Local de Servicios al Contribuyente.

Área contratante: La facultada en el IMSS para llevar a cabo los procedimientos de contratación a efecto de adquirir o arrendar bienes, así como para pactar la prestación de servicios.

Área requirente: La que en el IMSS, solicite o requiera formalmente la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios, o bien aquella que los utilizará, en términos de lo que establece la fracción II del artículo 2 del Reglamento.

Área técnica: La responsable de elaborar las especificaciones técnicas que se deberán incluir en el procedimiento de contratación, de responder las preguntas que sobre estos aspectos técnicos realicen los Licitantes; así como de realizar la evaluación de las propuestas técnicas. El Área Técnica, podrá tener también el carácter de Área Requirente; para el presente procedimiento de contratación, en términos de lo que establece la fracción III del artículo 2 del Reglamento.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

CABCS: Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

CECOBAN: Centro de Compensación Bancaria.

COMPRANET: El Sistema Electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas con dirección electrónica en Internet: http//compranet.funcionpublica.gob.mx.

Contrato: Documento a través del cual se formalizan los derechos y obligaciones derivados del Fallo del procedimiento de contratación de la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de los servicios.

Convocatoria: El documento que contiene los requisitos de carácter legal, técnico y económico con respecto de los servicios objeto de la contratación y las personas interesadas en proveerlos o prestarlos, así como los términos a que se sujetará el procedimiento de contratación respectivo y los derechos y obligaciones de las partes, de conformidad al MAAGMAASSP.

CUCOP: Clasificador Único de Contrataciones Públicas

DOF: Diario Oficial de la Federación.

EMA (Entidad Mexicana de Acreditación): Entidad de gestión privada en nuestro país, que tiene como objetivo acreditar a los Organismos de la Evaluación de la Conformidad que son los laboratorios de ensayo, laboratorios de calibración, laboratorios clínicos, unidades de verificación (organismos de inspección) y organismos de certificación.

Entidad Convocante: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Escrito Libre: Documento que deberá cumplir como mínimo con los datos requeridos en la Convocatoria, sin importar el orden y/o ubicación del contenido.

IMSS o Instituto: Instituto Mexicano del Seguro Social.

INFONAVIT: Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

Investigación de mercado: La verificación de la existencia de bienes, arrendamientos o servicios, de proveedores a nivel nacional o internacional y del precio estimado basado en la información que se obtenga en la propia dependencia o entidad, de organismos públicos o privados, de fabricantes de bienes o prestadores del servicio, o una combinación de dichas fuentes de información.

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

ISR: Impuesto Sobre la Renta

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada el 16 de abril de 2025.

LFCE: Ley Federal de Competencia Económica.

Licitante: La persona que participa en los procedimientos de Licitación Pública.

LIC: Ley de Infraestructura de la Calidad.

Manual o MAAGMAASSP: Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Medio de Identificación Electrónica: Conjunto de datos electrónicos asociados con documentos que son utilizados para reconocer a su autor, y que legitiman el consentimiento de éste para obligarlo a las manifestaciones que en él se contienen, de conformidad con el artículo 27 de la LAASSP.

Medios remotos de comunicación electrónica: Los dispositivos tecnológicos para efectuar transmisión de datos e información a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados, microondas y similares.
MIPYMES: Las micro, pequeñas y medianas empresas de nacionalidad mexicana a que hace referencia la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

NOM: Norma Oficial Mexicana.

Normas: Las Normas Oficiales Mexicanas, las Normas Estándar (antes mexicana), según proceda, y a falta de éstas, las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 64 y 84 de la Ley de Infraestructura de la Calidad en su caso, las normas de referencia o especificaciones a que se refiere el artículo 67 de la Ley antes citada.

OIC: Órgano Interno de Control en el IMSS.

Partida o concepto.- La división o desglose de los bienes a adquirir y/o arrendar o de los servicios a contratar, contenidos en un procedimiento de contratación o en un contrato, para diferenciarlos unos de otros, clasificarlos o agruparlos.

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS

Penas Convencionales: Son aquellas que se derivan por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas para la entrega de los bienes y/o servicios, misma que no excederá del monto de la garantía del contrato, y será determinada en función de los bienes y/o servicios no entregados oportunamente.

POBALINES.- Las políticas, bases y lineamientos a que se refieren el párrafo séptimo del artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada el 16 de abril de 2025.

PMR: Precio Máximo de Referencia.

Proveedor: La persona física o moral que celebre contratos de adquisiciones, arrendamientos o servicios.

Reglamento: Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicado el 14 de febrero de 2024.

Resolución miscelánea fiscal: Publicación anual en el DOF que agrupa disposiciones de carácter general, aplicables a impuestos, productos, aprovechamientos, contribuciones de mejoras y derechos federales, excepto a los relacionados con el comercio exterior.

RFC.- Registro Federal de Contribuyentes.

SAT: Servicio de Administración Tributaria.

SE: Secretaría de Economía.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SSA: Secretaría de Salud.

Sobre cerrado: Cualquier medio que contenga la proposición de un Licitante, cuyo contenido solo puede ser conocido en el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, en términos de la Ley.

Testigo Social: Mecanismo de participación ciudadana en la gestión de las contrataciones públicas, con un diseño institucional que favorece la incidencia de la sociedad civil en la adecuada construcción de la acción pública en la materia.

People Media
Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA (CDSA))
PROPUESTA TÉCNICA

UMAE's: Unidades Médicas de Alta Especialidad, **son órganos de operación administrativa desconcentrada** del Instituto Mexicano del Seguro Social, en términos de lo establecido en el artículo 2 fracción IV del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Ciudad de México a 18 de julio de 2025

Atentamente
Protesto lo necesario

Rafael Martínez Carreón
Representante Legal
People Media, S.A. de C.V.
PME060831EJ5

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

People Media
Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)

4.5 PROPUESTA ECONÓMICA

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística

Rafael Martínez Carreón en mi carácter de representante legal de la empresa **PME060831EJ5 People Media, S.A. de C.V.**, que para participar en el procedimiento de **Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025,** manifiesto **bajo protesta de decir verdad** lo siguiente:

Mi representada presenta su propuesta económica debidamente requisitada, considerando el resultado de la o las Juntas de Aclaraciones, para lo cual hace uso del Anexo 8 "Propuesta Económica" de la Convocatoria.

IMSS

INSTITUTO MEXICANO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
FORMATO DE COTIZACIÓN PARTIDA ÚNICA
Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)

Concepto	Unidad de contraprestación	Servicios mínimos referenciales	Servicios máximos referenciales	Tipo de unidad	Precio unitario	Montos mínimos			Montos máximos		
						subtotal sin iva	I.V.A	Total	Subtotal sin IVA	I.V.A	Total
Planeación, transición y estabilización del servicio	Unidad de Soporte a la Transición (UST)	1,910	4,298	Hora/Hombre	$500.00	$859,500.00	$137,520.00	$997,020.00	$ 2,148,000.00	$343,680.00	$2,492,840.00
Servicio de Datos y Analítica (Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)	26,936	67,340	Hora/Hombre	$500.00	$13,468,000.00	$2,154,880.00	$15,622,880.00	$ 33,670,000.00	$5,387,200.00	$39,057,200.00
Servicio de Continuidad Operativa y Mantenimiento Menor (Mm) Soporte Aplicativo (S-A)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCOA)	7,900	19,750	Hora/Hombre	$17,500.00	$15,820,000.00	$2,531,200.00	$18,351,200.00	$39,585,000.00	$6,333,600.00	$45,918,600.00
Total general						$30,147,500.00	$4,823,600.00	$34,971,100.00	$75,403,000.00	$12,064,480.00	$87,468,640.00

Monto máximo en letra sin IVA (Setenta y cinco millones cuatrocientos cuatro mil pesos 00/100 M.N.)

Los precios serán fijos durante la vigencia del contrato.

El servicio objeto de esta Licitación se cotiza en pesos mexicanos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

CMMI ML5 APPRAISED DLV SVC

Revolución 633, Nivel 1, Oficinas A, B, C y D, San Pedro de los Pinos, Benito Juárez, 03800, CDMX Tel. 55 65 50 27 72 people-media.com.mx

People Media Tecnologías

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)

Nos damos por enterados que la información capturada en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal denominada Compras MX, no será objeto de evaluación.

Mi representada indica, como parte de su propuesta económica, los Precios Unitarios a ofertar para cada concepto considerando las volumetrías de referencia.

Estos Precios Unitarios están redondeados a dos dígitos decimales ($XX.XX), son mayores a cero en todos los casos, y no quedan en blanco.

Entendemos que las volumetrías establecidas en cada servicio son únicamente para propósitos de evaluación económica ya que el servicio es bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto.

No se integran, en ningún precio unitario, componentes de costo distintos a los definidos para dicho servicio en el Anexo Técnico.

Todos los componentes incluyen el costo del servicio bajo las modalidades establecidas en el Anexo Técnico del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA), en el entendido de que el contrato es abierto por monto, por lo que los servicios son únicamente referenciales.

Se adjunta Anexo 8 en formato Excel y en formato PDF debidamente firmado y foliado.

Ciudad de México a 18 de julio de 2025

Atentamente
Protesto lo necesario

Rafael Martínez Carreón
Representante Legal
People Media, S.A. de C.V.
PME060831EJ5

INSTITUTO MEXICANO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
FORMATO DE COTIZACIÓN PARTIDA ÚNICA

Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)

Concepto	Unidad de contraprestación	Servicios mínimos referenciales	Servicios máximos referenciales	Tipo de unidad	Precio unitario	Montos mínimos			Montos máximos		
						subtotal sin iva	I.V.A	Total	Subtotal sin IVA	I.V.A	Total
Planeación, transición y estabilización del servicio	Unidad de Soporte a la Transición (UST)	1,719	4,298	día/ Hombre	$500.00	$859,500.00	$137,520.00	$997,020.00	$ 2,149,000.00	$343,840.00	$2,492,840.00
Servicio de Datos y Analítica (Proyectos de Desarrollo de Soluciones Analíticas (PDSA)	Unidad de Desarrollo de Soluciones Analíticas (UDSA)	26,936	67,340	hora / Hombre	$500.00	$13,468,000.00	$2,154,880.00	$15,622,880.00	$ 33,670,000.00	$5,387,200.00	$39,057,200.00
Servicio de Continuidad Operativa Mantenimiento Menor (Mtm) Soporte Aplicativo (SA)	Unidad de Continuidad Operativa de Soluciones Analíticas (UCO)	904	2,262	mes / Hombre	$17,500.00	$15,820,000.00	$2,531,200.00	$18,351,200.00	$39,585,000.00	$6,333,600.00	$45,918,600.00
Total general						$30,147,500.00	$4,823,600.00	$34,971,100.00	$75,404,000.00	$12,064,640.00	$87,468,640.00

El participante deberá indicar, como parte de su propuesta económica, los **Precios Unitarios** a ofertar para cada concepto considerando las volumetrías de referencia. Estos Precios Unitarios deberán estar **redondeados a dos dígitos decimales ($XX.XX)**, deberán ser **mayores a cero** en todos los casos, y **no podrán quedar en blanco. Las volumetrías establecidas en cada servicio son únicamente para propósitos de evaluación económica ya que el servicio es bajo demanda conforme a las necesidades del Instituto.**

Las **únicas celdas** en las que se espera algún valor de parte del licitante, se han sombreado en **color verde.**

Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en la tabla, el Licitante deberá considerar su **definición correspondiente en el Anexo Técnico**

No se deberán integrar, en ningún precio unitario, **componentes de costo distintos** a los definidos para dicho servicio en el Anexo Técnico.

Esta sección debidamente llenada de acuerdo con estas instrucciones, **deberá ser incorporado por el licitante como parte de su propuesta,** tanto de forma **impresa** -debidamente firmado al pie del mismo, donde se indica- como de manera **digital,** usando como base este mismo archivo.

Nota. Todos los componentes deben incluir el costo del servicio bajo las modalidades establecidas en el Anexo Técnico del Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA), Así mismo se establece que el contrato es abierto por monto, por lo que los servicios son únicamente de referenciales.

Monto máximo en letra sin IVA (Setenta y cinco millones cuatrocientos cuatro mil pesos 00/100 M.N.)
•los precios serán fijos durante la vigencia del contrato

Razón Social.- PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC.- PME060831EJS
Lugar y fecha.- CIUDAD DE MÉXICO A 18 DE JULIO DE 2025

Representante Legal del Licitante.- RAFAEL MARTÍNEZ CARREÓN

DIVISIÓN DE CONTRATOS

000003

SIN TEXTO

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

En la Ciudad de México, siendo las **13:00 horas** del día **30 de julio de 2025**, en las oficinas de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos ubicadas en la Calle de Durango, Número 291, piso 5, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06700, se reunieron las personas servidoras públicas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta con el objeto de llevar a cabo el **Acto de Fallo** del procedimiento de **Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025**, para la contratación del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, de conformidad con los artículos 47 tercer párrafo, 48 fracción I, 49 y 68 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante la LAASSP), 51 primer párrafo, 52 y 85 de su Reglamento (en adelante el RLAASSP), el subnumeral 4.2.2.1.20 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante el MAAG), lo previsto en el subnumeral **3.2. Fecha, hora y lugar para los actos de la Licitación Pública** de la Convocatoria que rige el presente procedimiento y el Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones de fecha 21 de julio de 2025. --------

---

El Acto es presidido por la **Mtra. Elia Sandra Varas Galeana, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos** adscrita a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el subnumeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (en adelante las POBALINES) del Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante el IMSS), y el subnumeral 7.1.3.1.2, del Manual de Organización de la Dirección de Administración, servidora pública facultada para presidir el presente evento.----------

---

La Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos hace constar que se encuentra presente el Titular de la Coordinación de Datos y Analítica, en su carácter de Representante del Área Técnica, cuyo nombre y firma aparece al final de la presente Acta. ----------

---

Asimismo, se hace constar que se cuenta con la presencia del Representante del Órgano Interno de Control en el IMSS, cuyo nombre y firma aparece al final de la presente Acta. ----------

---

ANEXOS DR. JEFE DE CONTRATOS

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

De conformidad con el artículo 35 de la LAASSP, se hace constar que no asistieron personas que manifestaran su interés de estar presentes como observadores en este Acto.----------

1. DESARROLLO DEL ACTO:----------

En presencia de los asistentes, se da lectura al FALLO contenido en la presente Acta, al tenor de lo siguiente: ----------

En el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones celebrado el pasado 21 de julio de 2025, se recibió para efectos de su revisión, análisis detallado y elaboración del Dictamen que fundamenta y motiva el Fallo de la presente Licitación, conforme lo establecen los artículos 47 y 48 fracción I de la LAASSP, así como 51 primer párrafo y 52 del RLAASSP, la proposición del siguiente licitante:----------

Núm.	Nombre, razón o denominación social del licitante que presentó proposición a través de Compras MX	Partida(s)
1	PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.	Única

Se comunica que se verificó en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal denominada Compras MX en la liga https://directoriosancionados.buengobierno.gob.mx/ que la persona moral antes mencionada no se encuentra inhabilitada y/o sancionada, así como el listado de proveedores suspendidos en la liga electrónica https://suspensiondirectoriosancpc.funcionpublica.gob.mx/ a la fecha de celebración del presente Acto, se imprimieron las pantallas de dichas consultas, mismas que se encuentran archivadas en el expediente del procedimiento de la presente Licitación Pública, verificándose que el licitante referido no se encuentra inhabilitado, sancionado ni suspendido.----------

Asimismo, se consultó el listado de proveedores y contratistas impedidos para contratar con el IMSS a la fecha de celebración del presente Acto, de conformidad con lo establecido por el artículo 71 de la LAASSP, fracciones IV, V, XIV y XVII, dicho listado fue impreso y, de igual manera, se encuentra archivado

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

en el expediente de la presente Licitación Pública, verificándose que el licitante referido no se encuentra impedido.----------

2. CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES: ----------

Con apego en lo dispuesto por los artículos 47 párrafo tercero, 48 fracción I de la LAASSP, 51 primer párrafo y 52 del RLAASSP, el CAPÍTULO SEGUNDO, SECCIÓN CUARTA en su DÉCIMO LINEAMIENTO, del *"Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas"* y en el que se establecen los *"LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN"*, publicado en el Diario Oficial de la Federación (en adelante el DOF) el 09 de septiembre de 2010; el Criterio TU-01/2012 del 09 de enero de 2012, emitido por la Secretaría de la Función Pública (en adelante la SFP), ahora Anticorrupción y Buen Gobierno (en adelante la SABG); la evaluación de la proposición presentada se realizó utilizando el criterio de Puntos, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en la Convocatoria, en el **Anexo 1. Anexo Técnico, Anexo 2. Términos y Condiciones y Anexo 2 Bis "Apéndice A Método de Evaluación -Matriz de Evaluación por Puntos"**, así como el **Anexo 8 Propuesta Económica**, a efecto de que se garantizara satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas conforme el numeral **6. CRITERIOS ESPECÍFICOS CONFORME A LOS CUALES SE EVALUARÁN LAS PROPOSICIONES** de la Convocatoria, así como el numeral **7. ADJUDICACIÓN DE CONTRATO.** ----------

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

3. EVALUACIÓN DE LA PROPOSICIÓN: ----------

A. EVALUACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA. ----------

En primer término, se verificó si la proposición fue debidamente firmada de manera electrónica, tal como se exigió en el numeral **3. FORMA Y TÉRMINOS QUE REGIRÁN LOS DIVERSOS ACTOS DE LA**

DIVISIÓN DE ANEXOS CONTRATOS

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

LICITACIÓN PÚBLICA, subnumeral **3.5. Presentación y Apertura de Proposiciones** de la Convocatoria y de conformidad con los artículos 36 y 37 de la LAASSP, que disponen que los procedimientos de contratación a que se refiere el artículo 35 de la LAASSP, serán electrónicos, por lo que la participación de los licitantes será a través de la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal denominada **Compras MX**. En ese sentido, los actos de los procedimientos de contratación se realizarán únicamente a través de dicha Plataforma.----------

Asimismo, el artículo 37 de la LAASSP, señala que la SABG operará y se encargará del sistema de certificación de los medios de identificación electrónica que se utilicen y será responsable de ejercer el control de estos medios, salvaguardando la confidencialidad de la información que se remita por dicha vía.----------

De igual manera, en el artículo mencionado en el párrafo anterior, se establece que las proposiciones presentadas a través de la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal denominada **Compras MX** deberán ser firmadas por los licitantes o sus apoderados, *"empleando para tal efecto los medios de identificación electrónica; los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio".* ----------

Vinculado a ello, el artículo 50 del RLAASSP, establece que: *"En las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de la Función Pública", ahora SABG.*----------

Al efectuar el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones, se imprimió del licitante: **1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.;** entre otras constancias, la relativa al **ACUSE DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIÓN ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE COMPRAS MX**, mismo que contiene el detalle de la Firma (Cadena de firma electrónica), así como el código QR, el cual arroja el **ACUSE VERIFICADO** por la misma Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal denominada **Compras MX**, y es <u>la prueba</u> de que la propuesta la auténtica el licitante como enviada por el mismo a través de los medios electrónicos y por tanto, pone de manifiesto que la propuesta fue firmada digitalmente y que se cumplió

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

con la exigencia prevista en la Convocatoria. ----------

El análisis a que se refiere este numeral, se realizó por el Área Contratante, es decir, la **Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos** adscrita a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el subnumeral 4.2.2.1.15 del MAAG.----------

De la evaluación realizada, se desprende que los reportes arrojados por la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal denominada **Compras MX**, indican que tanto la propuesta técnica como la propuesta económica que presentó el licitante: **1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.;** fueron debidamente firmadas en forma electrónica con **ACUSE VERIFICADO** por la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal denominada **Compras MX.** ----------

B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL-ADMINISTRATIVA. ----------

Sólo después de constatar que el licitante firmó adecuadamente su proposición, se procedió a la evaluación de la documentación distinta a las proposiciones (legal-administrativa) a que se refiere el numeral **4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR**, el subnumeral **4.2. Documentación distinta a la proposición (legal-administrativa)**, así como el subnumeral **4.3. Documentos que no afectan la solvencia de la proposición y su omisión no será causa de desechamiento** y demás relativas a la Licitación Pública Nacional. ----------

La revisión de la documentación distinta a las proposiciones (legal-administrativa) se realizó por el Área Contratante, es decir, la **Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos** adscrita a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con los subnumerales 4.39 primer párrafo, 5.3.8 inciso a) y 5.3.10 inciso a) de las POBALINES, así como del subnumeral 4.2.2.1.15 del MAAG.----------

La evaluación se contiene en el **Anexo 1**, la cual se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare. ----------

Con base en la evaluación, se concluyó que la documentación distinta a la proposición (legal-

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

administrativa) presentada por el licitante: 1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.; cumple satisfactoriamente con los extremos solicitados en la Convocatoria de la presente Licitación.----------

C. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA. ----------

La evaluación de la propuesta técnica del licitante fue realizada por el Área Técnica, es decir, por la Coordinación de Datos y Analítica, misma que fue remitida mediante oficio número 09 52 76 6K 5900202500257, recibida el pasado 24 de julio de 2025, de conformidad con el artículo 2 fracción III del RLAASSP, los subnumerales 4.25 inciso f) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del subnumeral 4.2.2.1.16 del MAAG, misma que se contiene en el Anexo 2 y se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare, y de la cual se desprende lo siguiente:----------

Núm.	Nombre, razón o denominación social	Partida(s)	Evaluación Técnica
1	PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.	Única	Cumple

Sólo después de haber constatado el cumplimiento de los requisitos indispensables, se procedió a la asignación de los 60 puntos determinados para la propuesta técnica del licitante, considerando para tal efecto la acreditación documental que, en su caso, haya realizado de los rubros y subrubros que integran la Matriz de Puntos y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos, por lo que sólo se asignó puntuación a que se refiere cada rubro y subrubro, cuando haya acreditado los parámetros exigidos en cada uno de ellos.----------

Con base en la puntuación que corresponde a la propuesta técnica del licitante: 1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.; se determinó si resultaba ser solvente, para lo cual debía cumplir con los requisitos establecidos y obtener una puntuación mínima de 45 puntos de los 60 puntos máximos que se pueden obtener, alcanzando el resultado siguiente: ----------

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

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.			
Número de rubro	Rubro	Puntuación a otorgar	Puntos obtenidos (Partida Única)
I.	Capacidad del licitante	24.00	23.00
II.	Experiencia y especialidad del licitante	16 .00	14.40
III.	Propuesta de trabajo	12.00	12.00
IV.	Cumplimiento de contratos	08.00	06.40
Total		60.00	55.80

Con base en la evaluación realizada por el Área Técnica, se advierte que la proposición presentada por el licitante: 1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.; obtuvo un puntaje de 55.80 en cuanto a su propuesta técnica, misma que es superior a los 45 puntos mínimos de los 60 establecidos, en relación con las especificaciones técnicas y requisitos establecidos en la Convocatoria, por lo que su propuesta resulta técnicamente solvente. ----------

La evaluación se realizó bajo la más estricta responsabilidad del Área Técnica. ----------

Dicho lo anterior, se concluye que el licitante: 1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V., cumple satisfactoriamente con los extremos solicitados en la Licitación Pública, los cuales se señalan en el Anexo 2.----------

D. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA. ----------

Se procedió a realizar la evaluación de la propuesta económica, respecto de la propuesta técnica que resultó solvente legal y técnicamente, de conformidad con lo establecido en los subnumerales 4.5.

2025 Año de La Mujer Indígena

ANEXO DIVISIÓN DE CONTRATOS

9

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

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

Propuesta económica y 6.3. Evaluación de la propuesta económica de la Licitación Pública Nacional. ------

Para que una propuesta fuera aceptada, debía cumplir en su totalidad con los aspectos económicos solicitados en el Anexo 8 "Propuesta Económica", considerando el resultado de la o las Juntas de Aclaraciones. ----------

La evaluación de la propuesta económica del licitante: 1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V., quien resultó solvente técnicamente al haber obtenido una puntuación mayor a los 45 puntos, fue realizada por la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos adscrita a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el subnumeral 4.2.2.1.17 del MAAG, los subnumerales 7.1.3.1.2 del Manual de Organización de la Dirección de Administración y los subnumerales 4.39 primer párrafo, 5.3.8 inciso a) y 5.3.10 inciso a) de las POBALINES.----------

Se procedió a la asignación de puntos a la propuesta económica, conforme a lo siguiente: ----------

La puntuación a obtener en la propuesta económica será de 40 puntos, que se asignará de la siguiente forma: ----------

Para determinar la puntuación que corresponde a la propuesta económica del licitante, se utilizó la siguiente fórmula: ----------

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

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

PPE = Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la Propuesta Económica; ----------

MPemb = Monto de la Propuesta Económica más baja, y ----------

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica; ----------

2025 Año de La Mujer Indígena

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

Para efectos del cálculo de la puntuación que corresponde al monto máximo sin incluir el IVA de la propuesta económica más baja, corresponde a la propuesta del licitante: 1) PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.; con $75,404,000.00 (Setenta y cinco millones cuatrocientos cuatro mil pesos 00/100 M.N.), correspondiente a la suma de los subtotales sin IVA de todos los conceptos.

El cálculo y resultado de la asignación de puntos se ilustra en la tabla siguiente:

Núm.	Nombre, razón o denominación social	Partida(s)	Monto Máximo sin incluir IVA	PPE = MPemb x 40 / MPi	Asignación de Puntos PPE
1	PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.	Única	$75,404,000.00	$75,404,000.00 x 40= $3,016,160,000.00/ $75,404,000.00 = 40	40.00

E. EVALUACIÓN FINAL.

Se procedió a calcular el resultado final de la puntuación obtenida del licitante, aplicando la fórmula prevista en la Convocatoria.

Para calcular la calificación final se aplicaró la siguiente fórmula:

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

Dónde:

PTj = Puntuación o unidades porcentuales totales de la proposición;

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

4

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

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

TPT = Total de puntuación o unidades porcentuales asignadas a la propuesta técnica; ----------

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignadas a la propuesta económica, y ----------
El subíndice "j" representa a las demás propuestas determinadas solventes como resultado de la evaluación. ----------

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

Núm.	Nombre, razón o denominación social	Partida(s)	Puntaje Técnico	Puntaje Económico	Puntaje Total
1	PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.	Única	55.80	40.00	95.80

4. RELACIÓN DE LOS LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES SE DESECHARON: ----------

No aplica. ----------

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

Para cumplir con lo previsto en la fracción II del artículo 49 de la LAASSP, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuya proposiciones resultaron solventes: ----------

Num.	Nombre, razón o denominación social	Partida(s)
1	PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.	Única

2025 Año de La Mujer Indígena

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

6. FALLO:----------

Con sustento en las evaluaciones que anteceden y que son el fundamento y soporte de esta decisión, quien preside el Acto, emite el Fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025, para la contratación del "Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)", en los términos que se señalan: ----------

PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V. Calle Revolución 633, nivel 1, oficinas A, B, C y D, Col. San Pedro de los Pinos, Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03800, Ciudad de México					
Partida(s)	Descripción	Monto Mín. Sin IVA	Monto Máx. Sin IVA	Monto Mín. Con IVA	Monto Máx. Con IVA
Única	"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"	$30,303,507.27	$75,758,768.16	$35,152,068.43	$87,880,171.07
	Totales	$30,303,507.27	$75,758,768.16	$35,152,068.43	$87,880,171.07

Se le ADJUDICA por un monto mínimo de $30,303,507.27 (Treinta millones trescientos tres mil quinientos siete pesos 27/100 M.N.) más el IVA, considerando que la presente adjudicación causa IVA a una tasa del 16% (Dieciséis por ciento), por lo cual el impuesto causado para el monto mínimo es de $4,848,561.16 (Cuatro millones ochocientos cuarenta y ocho mil quinientos sesenta y un pesos 16/100 M.N.), por ende, el monto mínimo total incluyendo dicho impuesto es de $35,152,068.43 (Treinta y cinco

ANEXO CONTRATOS
DIVISIÓN

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

millones ciento cincuenta y dos mil sesenta y ocho pesos 43/100 M.N.); así como un monto máximo de $75,758,768.16 (Setenta y cinco millones setecientos cincuenta y ocho mil setecientos sesenta y ocho pesos 16/100 M.N.) más el IVA, considerando que la presente adjudicación causa IVA a una tasa del 16% (Dieciséis por ciento), por lo cual el impuesto causado para el monto máximo es de $12,121,402.91 (Doce millones ciento veintiún mil cuatrocientos dos pesos 91/100 M.N.), por ende, el monto máximo total incluyendo dicho impuesto es de $87,880,171.07 (Ochenta y siete millones ochocientos ochenta mil ciento setenta y un pesos 07/100 M.N.). El ejercicio de dichos montos deberá guardar estrecha relación con los precios unitarios ofertados por el licitante para cada concepto, los cuales se encuentran contenidos en su propuesta económica, y que se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare y se integra a la presente Acta como parte de la misma en el Anexo 3. ----------

---

Lo anterior, por las razones expuestas en este Fallo y en la evaluación que es sustento de la decisión, cuya proposición resultó solvente, ya que cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la Convocatoria, al haber obtenido en el resultado de la evaluación combinada técnica y económica una puntuación de 95.80 puntos, por tanto, garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas. ----------

---

La vigencia del contrato y el plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. ----------

---

Se hace mención que, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 49 de la LAASSP, con esta notificación de Fallo por el que se adjudica el respectivo contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en el plazo y términos señalado.----------

---

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 67 de la LAASSP y en los subnumerales 3.11. Fallo y firma del contrato y 3.12 Documentos que, de manera previa a la firma del contrato, deberá presentar el licitante adjudicado de la Licitación Pública Nacional Electrónica, el licitante adjudicado deberá entregar a partir del día hábil siguiente a la notificación del Fallo, en la División de Contratos ubicada en el piso 10 del inmueble con domicilio en la Calle de Durango Número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México en un horario de las

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

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

09:00 a las 18:00 horas, en copia simple y original o copia certificada para cotejo los siguientes documentos:----------

1. Testimonio de la escritura pública en la que conste que fue constituida conforme a las leyes mexicanas y que tiene su domicilio en el territorio nacional y, en su caso, sus respectivas modificaciones, según sea el caso; ----------
2. Poder notarial del Apoderado o Representante Legal que firmará el contrato, en el que se otorguen facultades suficientes para su suscripción; ----------
3. Identificación oficial vigente con fotografía del Apoderado o Representante Legal que suscribirá el contrato; ----------
4. Cédula de Registro Federal de Contribuyentes y/o Cédula de Identificación Fiscal; ----------
5. Comprobante de domicilio con una vigencia no mayor a 3 (tres meses); ----------
6. En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (fechado con el día de la adjudicación); ----------
7. Escrito bajo protesta de decir verdad en términos de los artículos 71 y 90 de la LAASSP (fechado con el día de la adjudicación);----------
8. Documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), en el que se emita **Opinión del cumplimiento de las obligaciones fiscales en sentido positivo** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación (CFF) y la Resolución Miscelánea Fiscal vigente; ----------
9. Para los efectos del artículo 32-D del CFF deberá presentar el documento vigente, expedido por el IMSS sobre la **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social** en

2025 Año de La Mujer Indígena

ANEXOS DE CONTRATOS
DIVISIÓN DE

sentido positivo, generada a través del Buzón IMSS de conformidad con el subnumeral 9.4 de la "Relación de trámites y servicios disponibles y por ofrecerse en el Buzón IMSS" del Acuerdo ACDO.AS2.HCT.230724/261.P.DIR, en concordancia con el Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, el Acuerdo ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR ambos dictados por el H. Consejo Técnico, publicados en el DOF el 27 de febrero de 2015, su modificación publicada en el mismo de fecha 03 de abril de 2015 y el 30 de marzo de 2020 que se publicó el último, el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR, de fecha 27 de abril de 2022 emitido por el referido H. Consejo Técnico y publicado en el DOF el 22 de septiembre de 2022; así como el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR de fecha 25 de abril de 2023 emitido por el H. Consejo Técnico y publicado en el DOF el 04 de mayo de 2023 y el último Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270224/34.P.DIR de fecha 27 de febrero de 2024 emitido por el H. Consejo Técnico y publicado en el DOF el 21 de marzo de 2024; ----------

10. En atención al artículo 49, fracción IX de Ley General de Responsabilidades Administrativas, deberá presentar por escrito bajo protesta de decir verdad, respecto a que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés (fechado con el día de la adjudicación) y ----------

11. Documento emitido por el INFONAVIT, en el que haga constar que no tiene adeudos con el organismo, en términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las *"Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones"* publicadas en el DOF el 28 de junio del 2017. ----------

Los documentos a que se refieren los últimos tres numerales, deberán presentarse con la antigüedad que administrativa y legalmente corresponda, debidamente firmadas al margen por su Apoderado o Representante Legal. ----------

En cumplimiento a los artículos 5 fracción XI, 37, 65 penúltimo párrafo y 85 de la LAASSP; 84 segundo párrafo del RLAASSP, así como lo establecido por 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 DOF el 18 de septiembre de 2020, se solicita que previo a la suscripción del contrato respectivo, el Apoderado o Representante Legal del proveedor adjudicado lleve a cabo su registro en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos (MFIJ), para lo cual se pone a su disposición la siguiente dirección electrónica: https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalizacion-de-instrumentos-juridicos. ------

---

Asimismo, se informa que el contrato se formalizará el 20 de agosto de 2025 a las 12:00 horas, o bien, dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la notificación de la presente adjudicación en el día y hora que para tal efecto indique la División de Contratos, en términos del artículo 67 de la LAASSP. ------

---

Si el interesado durante el citado periodo no firma el contrato por causas imputables a él mismo, la Convocante se apegará a lo previsto por el artículo mencionado en el párrafo anterior. ----------

---

Se le informa al licitante adjudicado, que cuentan con un plazo de **30 (treinta) días naturales**, a partir de la formalización del contrato respectivo, para registrarse y obtener su evaluación en el Registro de Proveedores para la Integridad ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (REPIIMSS). Para ello deberán ingresar al portal web: https://repiimss.imss.gob.mx/imss/registro . ----------

---

De igual manera, podrán consultar el Manual de Operación del Registro de Proveedores para la Integridad ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (REPIIMSS) en la siguiente liga: https://www.dof.gob.mx/2024/IMSS/manual de operacion del registro de proveedores para la integridad ante el imss.pdf, aprobado por el Honorable Consejo Técnico (en adelante el HCT) del IMSS en la Sesión Ordinaria de fecha 26 de junio de 2023 mediante Acuerdo ACDO.SA2.HCT.260623/169.P.DA y publicado en el DOF el 02 de diciembre de 2024 a través del Aviso que puede consultarse en la siguiente liga: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5744158&fecha=02/12/2024#gsc.tab=0. ---------

---

Lo anterior, en cumplimiento a la "Política de Integridad para verificar el debido cumplimiento de los proveedores del Instituto Mexicano del Seguro Social", la cual puede ser consultada en el enlace: https://www.dof.gob.mx/2024/IMSS/política de integridad del imss 2024.pdf aprobada por el HCT del IMSS en Sesión Ordinaria de fecha 30 de mayo de 2023 mediante Acuerdo

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

ACDO.SA2.HCT.300523/137.P.DA, y publicada en el DOF el 2 de diciembre de 2024 a través del Aviso que puede consultarse en la siguiente página: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5744157&fecha=02/12/2024#gsc.tab=0. ----------

Por último, en cumplimiento al artículo 69 fracción II de la LAASSP, 84 del RLAASSP y las modificaciones establecidas en el *"Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público"*, publicado en el DOF el 01 de junio de 2022, se le informa al licitante adjudicado que deberá entregar la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo a la División de Contratos; por lo que, para que inicien las gestiones conducentes se proporcionan los siguientes datos: -

Datos de la Garantía de Cumplimiento: ----------

Licitante	PEOPLE MEDIA, S.A. DE C.V.
Número de Contrato	050GYR019N10825-001-00
Objeto	"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"
Partida(s)	Única
Monto de la Garantía sin IVA	$7,575,876.81 (Siete millones quinientos setenta y cinco mil ochocientos setenta y seis pesos 81/100 M.N.)

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

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

Vigencia	A partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025
Tipo de Garantía	Divisible

7. CIERRE DE ACTA: ----------

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

"Que con fundamento en el artículo 87 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), que dispone que la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, en el ejercicio de sus facultades, podrá verificar, en cualquier tiempo, que las adquisiciones, arrendamientos y servicios se realicen conforme a lo establecido en esta Ley o en otras disposiciones aplicables, en correlación con el artículo 83, párrafo cuarto del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social. ----------

En este acto, una vez que se dio lectura a la presente acta, señalo que corresponde a las Áreas Requirente y Técnica, en términos de los artículos 49 y 90 de la LAASSP y, 2 y 48, fracción IV de su Reglamento, en correlación con el numeral 5.3.8, inciso a), de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, verificar que los servicios que se evaluaron cumplen con la Convocatoria y sus anexos; con las precisiones de la Junta de Aclaraciones y si las proposiciones que se presentaron cumplen con lo anterior, que se cuente con el debido sustento en los desechamientos que en su caso se hayan determinado, así como de las que resultaron solventes, previa verificación en términos del artículo 71, de la LAASSP.----------

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2025 Año de La Mujer Indígena

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

Asimismo, señala que es responsabilidad del Área Contratante y/o Técnica, la evaluación que se realizó para la emisión del presente Acto de Fallo de conformidad con el artículo 48 de la LAASSP, en concordancia con los numerales 4.2.2.1.15, 4.2.2.1.16 y 4.2.2.1.17 del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público". ----------

Para efectos de la notificación y en términos de los artículos 50 de la LAASSP y 49 del RLAASSP, se difundirá un ejemplar de la presente Acta en la dirección electrónica de la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas de la Administración Pública Federal denominada **Compras MX** https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/, este procedimiento sustituye a la notificación personal. ----------

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este Acto, siendo las **13:56 horas** del día **30 de julio de 2025**, firmando la presente todas las personas servidoras públicas que en él intervinieron, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez al Acta, quienes reciben copia de esta. Esta Acta consta de **19 (diecinueve) hojas útiles y 03 (tres) Anexos, constantes de 76 (setenta y seis) hojas útiles.** ----------

Por el IMSS:----------

Firma	Nombre	Área/Cargo
	Mtra. Elia Sandra Varas Galeana	Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
	Mtro. Luis Antonio Basilio Lara	Titular de la Coordinación de Datos y Analítica

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

ACTO DE FALLO
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"SERVICIO DE DESARROLLO Y CONTINUIDAD OPERATIVA DE LOS SISTEMAS DE ANALÍTICA EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (CENTRO DE DESARROLLO Y SOLUCIONES ANALÍTICA CDSA)"

Por el Órgano Interno de Control en el IMSS:

Firma	Nombre	Área/Cargo
	Mtro. Raúl González Granados	Representante del Órgano Interno de Control en el IMSS

FIN DEL TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

PRECISIONES TÉCNICAS

Licitación Pública Nacional Electrónica
Número LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025
"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)

No.	NUMERAL O APARTADO ESPECÍFICO DE LA CONVOCATORIA	DICE:	DEBE DE DECIR:
1	Matriz Apartado I.A.1. Experiencia del personal	Experiencia del personal Para la ejecución de todos los servicios, el LICITANTE deberá presentar el Currículum Vitae firmado en forma autógrafa bajo protesta de decir verdad, de cada uno de los perfiles detallados en el Anexo Técnico y que se designarán al INSTITUTO para acreditar la experiencia de éstos y también deberá presentar un escrito bajo protesta de decir verdad en hoja membretada firmado por el representante legal en la que avale que todo el personal tiene la experiencia para atender el servicio requerido. Nota: Para cada recurso presentado se deberá adjuntar la documentación para fines de la evaluación por puntos y porcentajes, los documentos que demuestren que el recurso está contratado por la empresa, para lo cual deberá presentar contrato individual de trabajo, el alta ante el IMSS, así como copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestre el nombre del recurso. Como máximo se otorgarán 3.6 puntos por este apartado en caso de cumplimiento de todos los recursos y se reducirá en proporción a los perfiles que no cubran. • No se otorgarán puntos en este apartado a quien no presente los Currículum Vitae, firmados en firma autógrafa, así como documentación que evidencie la contratación y/o el escrito que avale la experiencia de los perfiles.	**Experiencia del personal** **Para acreditar el cumplimiento de este apartado el licitante, deberá presentar toda la documentación señalada para cada perfil señalados en el Anexo Técnico Sección 15 Especificaciones de Recursos y Perfiles.** **Se otorgarán 3.6 puntos por este apartado en caso de cumplimiento de todos los recursos.** **Nota: En caso de que alguno o algunos de los perfiles no se presenten o no cumplan con todo lo solicitado, se desechara la propuesta**
2	Apartado I.A.2. Competencia o habilidad en el trabajo	Para la ejecución de todos los servicios, el LICITANTE deberá presentar el Título y/o cédula profesional de cada uno de los Currículum Vitae firmado en forma autógrafa bajo protesta de decir verdad, de cada uno de los perfiles detallados en el Anexo Técnico numeral 15.1 Tabla de perfiles y que se	**Para acreditar el cumplimiento de este apartado el licitante, deberá presentar toda la documentación señalada para cada perfil señalados en el Anexo Técnico Sección 15 Especificaciones de Recursos y Perfiles.**

ANEXOS
DE CONTRATOS

		designarán al INSTITUTO para acreditar la experiencia de éstos y también deberá presentar un escrito bajo protesta de decir verdad en hoja membretada firmado por el representante legal en la que avale que todo el personal tiene la experiencia para atender el servicio requerido. Nota: Para cada recurso presentado se deberá adjuntar la documentación para fines de la evaluación por puntos y porcentajes, los documentos que demuestren que el recurso está contratado por la empresa, para lo cual deberá presentar contrato individual de trabajo, el alta ante el IMSS, así como copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestre el nombre del recurso. Como máximo se otorgarán 6.4 puntos por este apartado en caso de cumplimiento de todos los recursos y se reducirá en proporción a los perfiles que no cubran. No se otorgarán puntos en este apartado a quien no presente título y/o cédula profesional, así como o los documentos que demuestren que el recurso está contratado por la empresa, para lo cual deberá presentar contrato individual de trabajo, el alta ante el IMSS, así como copia del último pago de cuotas obrero-patronales, donde se muestre el nombre del recurso. No se otorgarán puntos a quien no presente el escrito bajo protesta de decir verdad.	**Se otorgarán 6.4 puntos por este apartado en caso de cumplimiento de todos los recursos.** **Nota: En caso de que alguno o algunos de los perfiles no se presenten o no cumplan con todo lo solicitado, se desechara la propuesta**
3	Apartado I.A.3. Dominio de las herramientas	El LICITANTE deberá acreditar que los recursos propuestos para cubrir los perfiles de: 1.Gerente del servicio 2. Científico de datos 3. Desarrollador Ingeniero de Datos 4. Especialista de presentación de información (visualización) BI/BA 5. Arquitecto de Datos 6. Especialista de gobierno de datos Cuentan con el dominio de herramientas que se requiere, acreditando que cuentan con 3 de las certificaciones solicitadas en la sección "Competencia o habilidad en el trabajo" de cada uno de los perfiles listados, de conformidad con el perfil descrito en la sección 15.1 Tabla de perfiles del Anexo Técnico. Los Certificados deberán estar vigentes y haber sido emitidos por una Institución reconocida, firmados por el representante legal.	**El LICITANTE deberá acreditar que los recursos propuestos para cubrir los perfiles de:** **1.Gerente del servicio** **2. Científico de datos** **3. Desarrollador Ingeniero de Datos** **4. Especialista de presentación de información (visualización) BI/BA** **5. Arquitecto de Datos** **6. Especialista de gobierno de datos** **Cuentan con el dominio de herramientas que se requiere, acreditando que cuentan con 3 de las certificaciones solicitadas en la sección "Competencia o habilidad en el trabajo" de cada uno de los perfiles listados, de conformidad con el perfil descrito en el Anexo Técnico Sección 15.1 Tabla de Perfiles.** **Los Certificados deberán estar vigentes y haber sido emitidos por una Institución reconocida, firmados por el representante legal.**

		El Licitante deberá presentar un escrito bajo protesta de decir verdad, en el que avale que el recurso propuesto tiene el dominio de las herramientas antes solicitadas. Nota: Para cada recurso presentado se deberá adjuntar la documentación requerida para fines de la evaluación correspondiente, como son los documentos que demuestren que el recurso está contratado por la empresa, lo cual deberá ser acreditado con el contrato individual de trabajo, el alta ante el IMSS, así como copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestre el nombre del recurso propuesto. Se otorgarán un total de 2.4 puntos por este apartado, en caso de que los recursos ofertados para cubrir los 6 perfiles listados acrediten contar con 3 de las certificaciones indicadas para cada uno de ellos. La asignación de puntos se hará por cada perfil de los 6 perfiles mencionados, considerando lo siguiente: En caso de que el recurso presente 3 certificados se otorgará 0.4 punto. En caso de que el recurso presente 2 certificados se otorgarán 0.2 puntos. Sí sólo presenta un certificado no se otorgarán puntos. Al final se sumarán los puntos obtenidos por cada uno de los 6 recursos y esa será la puntuación que se asigne a este apartado. Todos los documentos necesarios para que el licitante acredite los aspectos a que se refiere este rubro, deberán ser presentados en idioma español, en caso contrario deberán acompañar su traducción simple a dicho idioma. De no ser atendida esta indicación no serán considerados para el otorgamiento de puntos	**Nota: Para cada recurso presentado se deberá adjuntar la documentación requerida para fines de la evaluación correspondiente, como son los documentos que demuestren que el recurso está contratado por la empresa, lo cual deberá ser acreditado con el contrato individual de trabajo, el alta ante el IMSS, así como copia del último pago de cuotas obrero-patronales donde se muestre el nombre del recurso propuesto.** **Se otorgarán un total de 2.4 puntos por este apartado, en caso de que los recursos ofertados para cubrir los 6 perfiles listados acrediten contar con 3 de las certificaciones indicadas para cada uno de ellos.** **La asignación de puntos se hará por cada perfil de los 6 perfiles mencionados, considerando lo siguiente:** **En caso de que el recurso presente 3 certificados se otorgará 0.4 punto.** **En caso de que el recurso presente 2 certificados se otorgarán 0.2 puntos.** **Sí sólo presenta un certificado no se otorgarán puntos.** **Al final se sumarán los puntos obtenidos por cada uno de los 6 recursos y esa será la puntuación que se asigne a este apartado.** **Todos los documentos necesarios para que el licitante acredite los aspectos a que se refiere este rubro, deberán ser presentados en idioma español, en caso contrario deberán acompañar su traducción simple a dicho idioma. De no ser atendida esta indicación no serán considerados para el otorgamiento de puntos**
4	Apartado IV.A.1. Cumplimiento de los contratos	Copia de contratos formalizados con personas públicas y/o privadas, relativos a los servicios de actividades de la misma naturaleza de que es objeto el presente procedimiento de contratación que hayan sido celebrados con dependencias y/o entidades y/o empresas públicas y/o privadas. Para lo cual, deberá presentar copia de los contratos y sus anexos, así como respecto de cada uno de ellos, el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectivo o la manifestación expresa de la contratante del cumplimiento total, o cualquier otro documento con el que se compruebe dicho cumplimiento.	Copia de contratos formalizados con personas públicas y/o privadas, relativos a los servicios de actividades de la misma naturaleza de que es objeto el presente procedimiento de contratación que hayan sido celebrados con dependencias y/o entidades y/o empresas públicas y/o privadas. Para lo cual, deberá presentar copia de los contratos y sus anexos, así como respecto de cada uno de ellos, el documento en el que conste la cancelación de la garantía de cumplimiento respectivo o la manifestación expresa de la contratante del cumplimiento total.

ANEXOS
REVISIÓN DE CONTRATOS

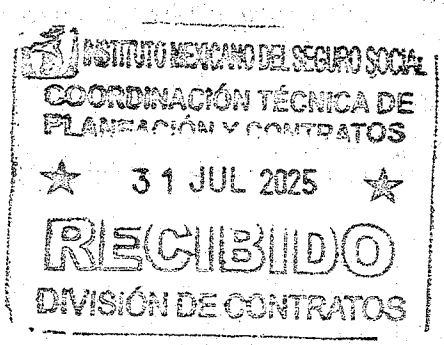
		Los contratos deberán ser de 2016 a 2024, podrán presentar contratos concluidos y deberán presentarse en copia simple. Estos documentos pueden ser los mismos que los presentados en los apartados "II.A.1. Experiencia en servicios similares" y "II.B.1 Especialidad del LICITANTE". Se otorgarán **8.0** puntos al LICITANTE que acredite el cumplimiento de 5 contratos. Se otorgarán **6.4** puntos al LICITANTE que acredite el cumplimiento de 4 contratos. Se otorgarán **4.8** puntos al LICITANTE que acredite el cumplimiento de 3 contratos. Se otorgarán **3.2** puntos al LICITANTE que acredite el cumplimiento de 2 contratos	Los contratos deberán ser de 2016 a 2024, podrán presentar contratos concluidos y deberán presentarse en copia simple. Estos documentos pueden ser los mismos que los presentados en los apartados "II.A.1. Experiencia en servicios similares" y "II.B.1 Especialidad del LICITANTE". Se otorgarán **8.0** puntos al LICITANTE que acredite el cumplimiento de 5 contratos. Se otorgarán **6.4** puntos al LICITANTE que acredite el cumplimiento de 4 contratos. Se otorgarán **4.8** puntos al LICITANTE que acredite el cumplimiento de 3 contratos. Se otorgarán **3.2** puntos al LICITANTE que acredite el cumplimiento de 2 contratos

Mtro. Luis Antonio Basilio Lara
Titular de la Coordinación de Datos y Analítica

2025 Año de La Mujer Indígena

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

Para sello de recepción	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS	
	**Lugar y Fecha:**	
	Ciudad de México, a 31 de julio de 2025	
	Oficio:	
	09 53 84 61 1CFG/2025/ 6989	
	Procedimiento:	
	LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025	
	Contratos Totales:	**Alguno Firma DG:**
	1	Si: ☐ No: ☒
	Fecha a considerar para cómputo de formalización:	
	☐ Fecha Sello (hasta esta fecha se contó con toda la documentación requerida para formalizar)	☒ Fecha Fallo: (30/jul/2025)
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
P r e s e n t e

Me permito solicitar su valiosa intervención a efecto de que tenga a bien llevar a cabo la elaboración del contrato derivado del procedimiento de **Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-108-2025** para la contratación del **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, 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 (CD) que contiene los documentos electrónicos que se detallan a continuación:

No.	Documentación para elaboración del Contrato	Nombre de los Archivos
1	Acta de Fallo, Convocatoria, Actas de Junta de Aclaraciones y Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones.	1. Acta de Fallo (PDF). 2. Convocatoria (Word). 3. Actas de Junta de Aclaraciones (PDF). 4. Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones (PDF).
2	Propuesta Económica, Técnica y Legal del proveedor adjudicado.	5. Propuesta Económica (PDF). 6. Propuesta Técnica (PDF). 7. Propuesta Legal (PDF).
3	Oficio de designación de la persona servidora pública que fungirá como Administrador del contrato número 09 52 76 6K 59002025000214	8. Oficio de designación de Administrador del Contrato (PDF).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2025 Año de La Mujer Indígena

Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos

No.	Documentación para elaboración del Contrato	Nombre de los Archivos
	recibido con fecha 20 de junio de 2025.	
4	Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio: 0000152649-2025 de fecha 03 de junio de 2025.	9. Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo (PDF).
5	Anexo Técnico en términos del subnumeral 4.24.3 de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).	10. Anexo Técnico (Word y PDF).
6	Términos y Condiciones en términos del subnumeral 4.24.4 de las POBALINES.	11. Términos y Condiciones (Word y PDF).
7	FOCON-03 Requisición de Bienes y Servicios.	12. FO-CON 03 (PDF).
8	Oficio de requerimiento número 09 52 76 6K 59002025000182 y alcance número 09 52 76 6K 59002025000216 recibidos con fechas 29 de mayo y 20 de junio de 2025, respectivamente.	13. Oficio de requerimiento y alcance (PDF).

Es importante precisar que, de conformidad con lo establecido en el Acta de Fallo fecha 30 de julio de 2025 del procedimiento referido, se indicó al proveedor adjudicado que deberá entregar la documentación correspondiente para la formalización del citado instrumento jurídico en esa División de Contratos.

Aunado a lo anterior, solicito atentamente que, una vez que el contrato se encuentre formalizado, nos remita una copia de este con sus anexos, así como de la garantía de cumplimiento.

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.

A t e n t a m e n t e

Mtra. Elia Sandra Varas Galeana
Titular de la Coordinación Técnica

Elaboró

Lic. Angela Abigail Cruz Cedillo
Jefe Div Operativa

Con copia para:
Titular de la División de Contratación de Activos y Logística. Presente. (*)
(*) Se envía copia por SICGC.

2025 Año de La Mujer Indígena

ANEXO 4 (CUATRO)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Gobierno de México | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Of. 09 52 76 6K 59002025000214
Ciudad de México, a 19 de junio de 2025

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Datos y Analítica

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS 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 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

Lic. José Gonzalo Badillo Marino
Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Presente.

Por este conducto me permito muy atentamente comunicar a Usted, que de conformidad al numeral 7.1.7 "Coordinación de Datos y Analítica" establecido en el Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, vigente a la fecha, tengo a bien comentarle que quien suscribe fungirá como **Administrador del Contrato** que derive de la Contratación para el **"Servicio de Desarrollo y Continuidad Operativa de los Sistemas de Analítica en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo y Soluciones Analítica CDSA)"**, el cual deberá de presentar una vigencia a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

Lo anterior bajo las prerrogativas establecidas en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que consisten en administrar los recursos que le sean asignados con eficiencia, eficacia., economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, así como a vigilar el debido cumplimiento de los derechos y obligaciones pactados en el contrato correspondiente al servicio en comento.

Nombre: Luis Antonio Basilio Lara
Cargo: Titular de la Coordinación de Datos y Analítica
Área de adscripción: Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
Domicilio Institucional: Toledo No. 21, piso 6, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.
Registro Federal de Contribuyentes [redacted]
Clave Única de Registro de Población [redacted]
Correo institucional: Luis.basilio@imss.gob.mx
Teléfono institucional: 555238 2700 Ext. 12317

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Mtro. Luis Antonio Basilio Lara

Titular.

Con copia para:

Mtra. Claudia Laura Vazquez Espinosa. - Directora de Innovación y Desarrollo Tecnológico. - Presente
Mtra. Elsa Sandra Varas Galeana-Titular de la Coordinación Técnica de Contratación de Bienes de Inversión y Activos. Presente
Mtra. Rosa Angélica Nava Rebes. - Titular de la División de Contratación de Activos y Logística-Presente

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
RECIBIDO
26 JUN. 2025
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
RECIBIDO
26 JUN. 2025
COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATACIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS

2025 Año de La Mujer Indígena

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número **050GYR019N10825-001-00**

ANEXO 5 (CINCO)

"JUNTA DE ACLARACIONES DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN LA PLATAFORMA DIGITAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Gobierno de México

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

"JUNTA DE ACLARACIONES" LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN LA PLATAFORMA DIGITAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO