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 USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025", QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN LO SUCESIVO **"EL INSTITUTO",** REPRESENTADO POR LA **C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA**, EN SU CARÁCTER DE **TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS Y APODERADA LEGAL**, Y POR LA OTRA, **GUZDAN SERVICES, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADA POR LA **C. NADIA GUZMÁN TERRAZAS**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## DECLARACIONES

**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. EDUARDO OROPEZA ORTIZ**, **TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**, con R.F.C. **OOOE680730RZ4**, quien lo hace como Administrador del presente contrato en cuyo caso en el **Anexo 4 (cuatro)** se encuentra la designación correspondiente.

**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**

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 Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica, número **IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 35, fracción II; 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 17 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/**6499** de fecha 18 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 del Administrador del Contrato; los aspectos técnicos, presupuestales y demás cuestiones relacionadas con la contratación, incluido el contenido de los anexos, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

**I.5** **"EL INSTITUTO"** cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número **51321010** con folio número **0000154509-2025** de fecha 04 de junio de 2025, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

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

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

**II.** **"EL PROVEEDOR"**, declara que:

**II.1** Es una persona moral legalmente constituida según consta en la Póliza número 2,504 de fecha 28 de febrero de 2012, pasada ante la fe del Licenciado Fernando Martínez Macedo, Corredor Público número 67 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, con el folio mercantil electrónico número 470182-1, denominada **GUZDAN SERVICES, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, diseño, desarrollo, gestión y explotación de sistemas de información basados en la tecnología de la información, así como prestar servicios de asesoría, auditoría, consultoría y

servicios informáticos, instalación, mantenimiento, reparación, fabricación, compra, venta, distribución y comercialización de consumibles, software, hardware, productos, equipos de cómputo, accesorios y lo que derive de ellos y en general la comercialización de cualquier tipo de productos para empresas.

**II.2** LA **C. NADIA GUZMÁN TERRAZAS**, en su carácter de **representante legal**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Escritura Pública número 106,689 de fecha 02 de octubre de 2023, pasada ante la fe del Licenciado Iñigo Xavier Reynoso de Teresa, Titular de la Notaría Pública número 58 de la Ciudad de México, misma que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

**II.3** Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

**II.4** Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **GSE120228UL7**.

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

Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 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) 4742 0606, correo electrónico: nadia.guzman@guzdan.com, y domicilio ubicado en Calle Lago Alberto número 442, Torre A, Oficina 304, Colonia Anáhuac I Sección, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, C.P. 11320, Ciudad de México.

**III. De "LAS PARTES":**

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

## CLÁUSULAS

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

**"EL PROVEEDOR"** acepta y se obliga a proporcionar a **"EL INSTITUTO"** la prestación del **"SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025"**, 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, Apéndice 1, Apéndice 2 y Términos y Condiciones" |
| **Anexo 3 (tres)** | "Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR",** Acta de Fallo y Oficio número 09 53 84 61 1CFG/2025/6499" |
| **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, el **monto mínimo** de **$39,927,363.45 (TREINTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS VEINTISIETE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS 45/100 M.N.)** más impuestos que ascienden a **$6,388,378.15 (SEIS MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS 15/100 M.N.)**, que hace un total de **$46,315,741.60 (CUARENTA Y SEIS MILLONES TRESCIENTOS QUINCE MIL SETECIENTOS**

**CUARENTA Y UN PESOS 60/100 M.N.)**, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

**"EL INSTITUTO"** pagará a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, el **monto máximo** de **$99,214,529.78 (NOVENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CATORCE MIL QUINIENTOS VEINTINUEVE PESOS 78/100 M.N.)** más impuestos que ascienden a **$15,874,324.76 (QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS VEINTICUATRO PESOS 76/100 M.N.)**, que hace un total de **$115,088,854.54 (CIENTO QUINCE MILLONES OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS 54/100 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 USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025"**, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

**TERCERA. ANTICIPO.**

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

**CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.**

**"EL INSTITUTO"** efectuará los pagos a **"EL PROVEEDOR"**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 73 de la **"LAASSP"** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los numerales **12.** y **13.** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, de la siguiente manera:

- Lo correspondiente a los servicios **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"** se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, documentos que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.
- Lo correspondiente al **"Servicio de uso de Licenciamiento"** por tratarse de un concepto por el derecho de uso de este durante la vigencia del servicio, se realizará en una sola exhibición en el primer pago que se realice a **"EL PROVEEDOR"**.
- Lo correspondiente al **"Soporte de Asistencia en Sitio"** se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, documentos que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.
- Lo correspondiente al **"Soporte de Asistencia Vía Remota"** se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, documentos que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.



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

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 del Administrador del presente Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a $2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-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 al administrador del presente contrato o Área Consolidadora, en su caso, en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas posteriores al vencimiento del plazo para formalización del instrumento legal, de la falta de

formalización del mismo, a efecto de que se realicen las gestiones que correspondan para no recibir los servicios materia del presente contrato.

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

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

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

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

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

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

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

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** reciba pagos en exceso deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **"EL INSTITUTO".**

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

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

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

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

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

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

• La solicitud la realizará al administrador del presente contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, o ante la Jefatura de Servicios de Finanzas o de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE) o ante los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), según corresponda.

Al notificar a **"EL PROVEEDOR"** la aplicación de una pena convencional, el administrador del presente contrato deberá solicitar a las áreas de contabilidad (en Órganos Normativos, OOAD o en UMAE) la emisión del CFDI de ingreso por dicho concepto y entregarlo a **"EL PROVEEDOR"** para que se compense contra los adeudos que tenga **"EL INSTITUTO"** para con **"EL**

**PROVEEDOR"** o, para que en su defecto, éste proceda a pagar a **"EL INSTITUTO"** la pena convencional.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por conceptos de penas convencionales y/o deducciones. En ambos casos, **"EL INSTITUTO"** realizará las retenciones correspondientes sobre el CFDI que se presente para pago. En el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el presente contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

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

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

Para que **"EL PROVEEDOR"** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, mismo que deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el administrador del presente contrato, o en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de autorizar ésta, conforme al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

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

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

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

corregidos y sean aceptados.

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

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

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

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, Apéndice 1, Apéndice 2 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 y Acta de Fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, esta última se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el Anexo Técnico, Apéndice 1, Apéndice 2 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, Apéndice 1, Apéndice 2 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.- "EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar el servicio en el Centro de Datos ubicado en Cam. a la Presa de San José 2055, Lomas 4ta Sección, 78216, San Luis Potosí, San Luis Potosí, México, así como en las instalaciones designadas por **"EL INSTITUTO"** durante la vigencia del servicio.

**PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** El plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente a 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, Apéndice 1, Apéndice 2 y Términos y Condiciones, integrados al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**.

**CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR"** se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo al Anexo Técnico, Apéndice 1, Apéndice 2 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.

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 **3., 3.1, 3.2 y 5.** de los Términos y Condiciones así como lo dispuesto en el Anexo Técnico, Apéndice 1 y Apéndice 2 integrados al presente contrato como **Anexo 2 (dos)**, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas

El Cronograma de Actividades presentado por **"EL PROVEEDOR"** se integra en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, el cual cumple con los requisitos establecidos en el numeral **7.** del Anexo Técnico documento que se integra en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

Adicionalmente, durante la vigencia del presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** deberá actualizar, documentar y cumplir el Cronograma de Actividades, a fin de que **"EL INSTITUTO"** cuente con los tiempos de actuación de **"EL PROVEEDOR"** para cada solicitud de servicio que **"EL INSTITUTO"** realice a **"EL PROVEEDOR"**.

Lo anterior, conforme a lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas

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.



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

**SEXTA. VIGENCIA**

**"LAS PARTES"** convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo, es decir del **18 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, Apéndice 1, Apéndice 2 y los Términos y Condiciones, que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

**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 siguientes 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 siguientes a la firma del convenio respectivo.



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

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

**a)** Se rescinda administrativamente el presente contrato.

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

**c)** Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al presente contrato, **"EL PROVEEDOR"** no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la presente Cláusula.

**d)** Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

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 siguientes 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, Apéndice 1, Apéndice 2 y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

## 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, Apéndice 1, Apéndice 2 y Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

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

**"EL INSTITUTO"** designa como Administrador del presente contrato al **C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ**, con R.F.C. [redacted] **TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL**, 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 éstos, sea por la ausencia temporal o definitiva del originalmente designado, o bien, por así convenir a las necesidades institucionales, bastará la nueva designación que de éste realice al Área Requirente, misma que surtirá plenos efectos a partir de la fecha en que ésta sea realizada, y que será dada a conocer a **"EL PROVEEDOR"** por el Área Requirente, o bien, por los Titulares de Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada y de las Unidades Médicas de Alta Especialidad donde se encuentre adscrito, según corresponda. La designación que efectúe el Área Requirente en términos del presente párrafo deberá ceñirse a lo dispuesto en los numerales 4.17 y 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones aplicables. En ningún caso el cambio o sustitución del ADMINISTRADOR, o del Representante Común de éstos, requerirá o dará origen a la celebración de convenio modificatorio.

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

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

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

## DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES

**"EL INSTITUTO"** aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **"EL PROVEEDOR"** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán conforme a las Acciones, Nivel de Servicio y Deductiva señalados en el numeral **9.** Apartado **Deductivas.** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o

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

factura electrónica que **"EL PROVEEDOR"** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

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

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

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

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador 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 equivalente al **1% (uno por ciento)** por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio, sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega, conforme a lo señalado en el numeral **9.** Apartado **Penas Convencionales.** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

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

El Administrador determinará el cálculo de la pena convencional, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico.

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



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

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

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

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del 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, Apéndice 1, Apéndice 2 y los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**, así como lo señalado en la Junta de Aclaraciones disponible para su consulta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas.

## 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, Apéndice 1, Apéndice 2 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 siguientes 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. EDUARDO OROPEZA ORTIZ** | TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL | |

**POR:**
**"EL PROVEEDOR"**

| NOMBRE | R.F.C. |
|---|---|
| **GUZDAN SERVICES, S.A. DE C.V.** | GSE120228UL7 |

**RRSR/HRJ/LMLR**

**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: RFC, NO. DE SERIE, CADENA, 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: 050GYR019N11825-001-00

Cadena original:

[redacted]

Firmante: EDUARDO OROPEZA ORTIZ
RFC: [redacted]

Número de Serie: [redacted]
Fecha de Firma: 25/07/2025 13:15

Certificado:

[redacted]

Firma:

[redacted]

Firmante: ELIA SANDRA VARAS GALEANA
RFC: [redacted]

Número de Serie: 0[redacted]
Fecha de Firma: 25/07/2025 13:31

Certificado:

[redacted]

Firma:

[redacted]

Firmante: GUZDAN SERVICES SA DE CV
RFC: GSE120228UL7

Número de Serie: [redacted]
Fecha de Firma: 25/07/2025 21:24

Certificado:

[redacted]

Firma:

YTdpq0Zxhy5QKhUp3Tqg9TRiynN/KxZxKQuQr+toE+ugSA0kKnQRZ8CAY2U0i1FFx15hKNFxcJu8cXalJ97SAggNPqE6WaCzZra3qoVS25rhDCA4nrHXNEpQncIPPlTGzvv/csAd8fMBh63vNM+dgTOGtar2Cbit
dQNnOMChZtnSZIjyd0qhUcKCOc4MlwKOWUcTpUt574KRJkPGKuiwWBUU1PV5gjI0moNGS2SJbQNliPnmDY3cWWCfOwKCq37MBsO70IQWrtcEAL9lmzYwaBYiiCZfhF5MmfUPXYVxeIqm94bxPPxvaU5xDmEj8Axf
dfht76B6V4jBwtgmV/NRbg==

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br><br>050GYR019N11825-001-00 |

# ANEXO 1 (UNO)

## "DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000154509-2025

☐ Dictamen de Inversión

☒ Dictamen de Gasto

| | | |
|---|---|---|
| Dependencia Solicitante: | 09 | Distrito Federal Nivel Central |
| | 099001 | Oficinas Centrales |
| | 500000 | Direccion Innovacion Y Desarro |
| Concepto: | OF. 1026 RECIBIDO 03/06/2025 - "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2025 (REDHAT)", PARA EL EJERCICIO 2025. | |
| Fecha Elaboración: | 04/06/2025 | |

Total Comprometido (en pesos): $ 115,091,828.36
Cuenta: 51321010 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
COG 3270102

OTXEL

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 | 75,000.0 | 40,091.8 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

DISPONIBLE (en miles de pesos)

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 36,229.3 | 27,503.2 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en 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 AMBITO CENTRAL
CERTIFICACIÓN PRESUPUESTAL

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ _____ .00

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br><br>050GYR019N11825-001-00 |

## ANEXO 2 (DOS)

## "ANEXO TÉCNICO, APÉNDICE 1, APÉNDICE 2 Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

OTRET MIS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

# ANEXO TÉCNICO
## Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)



### Control de versiones del documento

| Versión | Fecha | Descripción | Responsable |
|---|---|---|---|
| 0.1 | 12/09/2024 | Elaboración de documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 0.2 | 29/10/2024 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 1.0 | 30/10/2024 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 1.1 | 11/11/2024 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 1.2 | 11/11/2024 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 2.0 | 11/11/2024 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 2.1 | 07/02/2025 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 2.2 | 07/02/2025 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 3.0 | 07/02/2025 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 3.1 | 21/04/2025 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 3.2 | 21/04/2025 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 4.0 | 21/04/2025 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

### Contenido

1. Objetivo del Documento 3
2. Descripción amplia y detallada del servicio 3
Objetivo 3
Alcance 3
Requerimientos técnicos 8
a. Funcionales 8
b. No Funcionales 13
Especificaciones técnicas 13
Modalidad del Servicio 22
3. Pruebas 23
4. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Intrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI 23
5. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior 23
6. Normas 23
7. Cronograma de actividades 24
8. Restricciones e interfaces con otros elementos 24
No aplica 24
9. Procesos. 24
10. Recursos Humanos 25
11. Perfil del Licitante 26

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| | | |
|---|---|---|
| 12. | Condiciones técnicas de aceptación de entregable | 27 |
| 13. | Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | 31 |
| 14. | Acuerdos de niveles operacionales | 32 |
| 15. | Proceso de entrega al término del contrato | 33 |
| 16. | Firmas de elaboración, revisión y aprobación | 33 |
| 17. | Relación de anexos | 34 |

## 1. Objetivo del Documento

El presente Anexo Técnico tiene como objeto establecer la descripción amplia y detallada del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**, estableciendo los requerimientos, características, especificaciones técnicas, lineamientos y soporte técnico necesarios para la prestación del servicio, en lo sucesivo EL SERVICIO.

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

## 2. Descripción amplia y detallada del servicio

### Objetivo

Contar con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**, que permitirá al EL INSTITUTO poder tener el derecho de uso del licenciamiento necesario para la operación de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, incluyendo el acceso a las bases de datos de conocimiento del fabricante, derecho de actualización de versiones y parches liberadas por el fabricante y todo lo necesario para el uso del licenciamiento, así como contar con el soporte técnico orientado a los productos indicados en "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

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

El INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), requiere la contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**, con la finalidad de contar con los servicios de derecho de uso de licenciamiento y soporte que garanticen la continuidad operativa de las de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

### Alcance

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Términos y Condiciones.

La contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**, bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de productos necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO.

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

El servicio a contratar será por partida única (REDHAT)

**Catálogo de servicios**

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

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

El contrato que resulte de este proceso de contratación será abierto en cantidades.

**a) Derecho de uso de Licenciamiento y actualización**

El licenciamiento bajo el esquema de derecho de uso, suscripción, actualización requeridos en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**, y que son necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO, es el que a continuación se indica:

| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA | UNIDAD |
|---|---|---|---|---|
| REDHAT | Red Hat OpenShift Platform Plus with Integration and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01787 | 24 | 60 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat OpenShift Platform Plus with Runtimes and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01791 | 90 | 224 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01699 | 90 | 224 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Ansible Automation Platform Premium (100 Managed Nodes) SKU MCT3694 | 1 | 2 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite, Premium SKU RH00006 | 4 | 10 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787 | 4 | 10 | Suscripción y Servicio |
| | Resilient Storage | 10 | 24 | Suscripción y Servicio |

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

**b) Soporte Técnico**

Las necesidades del Instituto relativas al Soporte Técnico del Licenciamiento del "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2025 (REDHAT)" y que es necesario para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO

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

| ID | Concepto | Descripción | Tipo |
|---|---|---|---|
| 2 | **Soporte Técnico.** | EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.<br><br>EL LICITANTE deberá entregar al Instituto el procedimiento para el soporte técnico por parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante para la solución de incidentes y casos de soporte durante la operación del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.<br><br>EL LICITANTE deberá brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de técnicos especializados por parte de personal del licitante y en casos especiales por | Fijo Mensual |

| ID | Concepto | Descripción | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | parte de personal del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones.<br><br>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, acorde a los niveles de servicio objeto del presente Anexo Técnico.<br><br>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá incluir el acceso a recursos humanos especializados del licitante y en casos especiales también personal del fabricante de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o video conferencias necesarias para su atención. EL LICITANTE en su caso será responsable de coordinar las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos especializados del licitante y en casos especiales del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.<br><br>EL LICITANTE entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado por personal del licitante y en casos especiales por personal del fabricante del licenciamiento necesarios para el | |

| ID | Concepto | Descripción | Tipo |
|---|---|---|---|
| | | software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.<br><br>EL LICITANTE debe ofertar para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.<br><br>EL LICITANTE deberá ofertar dentro del soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado del licitante y en caos especiales del fabricante durante la operación del licenciamiento la asesoría técnica en sitio para los productos ofertados. | |

**Requerimientos técnicos**

**a. Funcionales**

Partida Única (REDHAT)
EL LICITANTE deberá ofertar y en su caso proporcionar el "**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)",** bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, soporte y actualización de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

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

EL LICITANTE deberá ofertar la prestación **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)",** cumpliendo con todos y cada una de las características, especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico, Apéndice 1 y los Términos y Condiciones.

**Derecho uso de Licenciamiento y actualización.**

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

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

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

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

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

**Soporte Técnico**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota**

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

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

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

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

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

**Soporte de Asistencia Técnica en Sitio**

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

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

**Soporte de Asistencia Técnica vía Remota**

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

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

**b. No Funcionales**

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

**Especificaciones técnicas**

EL LICITANTE deberá ofertar el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)" bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

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

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

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

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

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación |
|---|---|---|
| **Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización** | EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de licenciamiento necesario para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. | EL LICITANTE deberá ofertar el servicio de licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.<br><br>EL LICITANTE deberá proveer el servicio de licenciamiento incluyendo el derecho de uso y actualización de versionamiento del software durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.<br><br>EL LICITANTE debe proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento a través del sitio web oficiales, conforme se liberen por parte del fabricante, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas de licenciamiento, así como suscripciones relativas al licenciamiento requerido en el presente Anexo Técnico..<br><br>El servicio de licenciamiento y suscripciones que EL LICITANTE deberá ofertar se encuentra especificado en **"Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos"**, del presente Anexo Técnico. |

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación |
|---|---|---|
| **Soporte Técnico** | EL INSTITUTO requiere que EL LICITANTE proporcione el servicio de soporte técnico del licenciamiento con su personal y en casos que así se requiera a través del personal especializado del fabricante necesarios, para atender el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. | EL LICITANTE deberá entregar al INSTITUTO el procedimiento para la atención de incidentes del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.<br><br>EL LICITANTE deberá brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de Soporte Técnico de licenciamiento.<br><br>El servicio de soporte técnico que habilite EL LICITANTE hacia El INSTITUTO deberá permitir el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, de acuerdo con los niveles de servicio objeto del presente Anexo Técnico.<br><br>El servicio de soporte técnico especializado que habilite EL LICITANTE hacia EL INSTITUTO deberá incluir acceder a recursos humanos del licitante y en casos que así se requiera a recursos humanos del fabricante, de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes; en el supuesto que EL INSTITUTO requiera efectuar llamada telefónica o video conferencias necesarias para la atención. EL LICITANTE será responsable de coordinar las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos tanto del propio Licitante como del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.<br><br>EL LICITANTE entregará de manera mensual posterior a cada mes durante la vigencia del servicio un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado del licenciamiento para el |

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación |
|---|---|---|
| | | software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.<br><br>EL LICITANTE debe ofertar para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.<br><br>EL LICITANTE deberá ofertar dentro del servicio de Soporte Técnico, la asesoría técnica en sitio para los productos que abarca licenciamiento y suscripciones necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. |

**Actualizaciones de Software**

El LICITANTE deberá incluir como parte del servicio ofertado, llevar a cabo de manera coordinada con su personal designado y con personal del fabricante, la vigilancia y actualización a las versiones de licenciamiento, al amparo del instrumento jurídico que derive del presento proceso de contratación y cumpliendo con lo especificado en presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndice 1, así como las configuraciones necesarias derivadas de las recomendaciones del fabricante a solicitud de EL INSTITUTO o requeridas por la operación de los servicios. Las actualizaciones o actividades relacionadas a este punto, EL LICITANTE en conjunto con EL INSTITUTO deberá ser llevada a cabo a través del Grupo de Gestión de Cambios (GGC).

**Licenciamiento.**

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

**Versionamiento.**

EL LICITANTE deberá integrar como parte del servicio ofertado, el llevar a cabo de manera

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

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

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

**Mesa de Servicios del LICITANTE.**

Para la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)", EL LICITANTE deberá implementar un punto único de contacto (Mesa de Servicios) para recibir, registrar, categorizar, dar seguimiento y generar información de las solicitudes, así como incidentes y casos de soporte técnico, apegado al procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico ofertado por EL LICITANTE, con una cobertura de 7 días las 24 horas de cada día durante la vigencia del servicio, cuya funcionalidad y documentación deberá apegarse a la normatividad vigente en EL INSTITUTO.

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

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

EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta técnica los mecanismos o procesos para el registro de tickets, categorización, asignación y solución en el menor

tiempo posible, proporcionando la información necesaria y suficiente para su atención, EL LICITANTE deberá realizar las acciones en conjunto con EL INSTITUTO para que cuente con al menos la siguiente información:

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

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

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

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

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

- EL LICITANTE deberá contar con una herramienta automatizada para la detección de incidentes o eventos, su registro, notificación, administración, seguimiento y todo lo necesario hasta su atención y resolución, incluyendo mecanismos electrónicos para el seguimiento del avance en la resolución del incidente.
- La Mesa de Servicio ofertada por EL LICITANTE, debe despachar inmediatamente el ticket con los grupos de soporte técnico definidos por EL LICITANTE para la atención del evento reportado, acorde a los Niveles de Servicio establecidos en el presente Anexo Técnico, informando de manera electrónica al personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE. Dependiendo de la severidad de la afectación, la notificación deberá

ser vía telefónica y vía correo electrónico como evidencia, para garantizar operativamente que se informe al personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE.

- Todos los tickets deberán registrar el horario en que sean creados para el seguimiento de atención y servicio.
- Los tickets deberán ser cerrados hasta que el incidente o el evento que lo generó haya sido solucionado por completo y confirmado por parte de EL INSTITUTO, por cualquiera de los canales que habilite la Mesa de Servicios, siempre y cuando se quede documentado la forma como se atendió y resolvió generando evidencia de la confirmación del personal autorizado por parte de IMSS.

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

**Productos**

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

Dicho reporte deberá tener al menos los siguientes campos:

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

**Afinación y Puesta a Punto.**

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

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

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

**Entrega de servicios.**

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

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

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

**Procedimiento para reporte de fallas.**

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

**Administración de soporte remoto**

Con la finalidad de proporcionar el servicio de soporte técnico a las diversas infraestructuras tecnológicas de EL INSTITUTO, EL LICITANTE deberá ofertar el uso de herramientas de soporte remoto, la cual permita gestionar apoyo de ingenieros a distancia para que los incidentes presentados puedan ser resueltos de manera expedita

en sitio o donde sea necesaria la intervención de especialistas de soporte de nivel superior.

**Repositorio Documental.**

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

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

**Repositorio del servicio de licenciamiento y suscripciones.**

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

**Base de conocimientos de licenciamiento, suscripciones y soporte.**

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

**Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante.**

EL LICITANTE deberá proveer como parte de la prestación servició requerido y durante su vigencia las pólizas de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante correspondiente, con el fin que EL INSTITUTO pueda contar con el servicio de



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

soporte técnico especializado, en el caso que sea requerido, con personal del fabricante para la atención y resolución de incidentes, acceso a nuevas versiones de software, actualizaciones de contenido y parches, así como para las configuraciones que permitan una mejora en el desempeño de las licencias ofertadas.

**Aceptación del Servicio**

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

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

**Modalidad del Servicio**

**a. Conceptos fijos:**

Dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios fijos solicitados, los cuales se define de forma integral tanto en el presente Anexo Técnico, así como las características técnicas de los servicios y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2) por un precio unitario por única vez y otro con un precio mensual

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

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

**b. Servicios Bajo Demanda.**

Dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios solicitados es la modalidad de servicios "Bajo Demanda" se refiere al pago por evento, el cual se define de forma integral tanto en el presente Anexo Técnico, así como las características técnicas de los servicios y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2) por un precio unitario, La modalidad de servicios "Bajo Demanda", permitirá realizar únicamente el pago por servicio devengado. Esta modalidad aplicará para los siguientes rubros:

**b.1 Soporte de Asistencia Técnica en Sitio.**

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

**b.2 Soporte de Asistencia Técnica vía Remota.**

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

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

3. **Pruebas**

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

6. **Normas**

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

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

## 7. Cronograma de actividades

Los licitantes deberán presentar un cronograma de actividades, para realizar la prestación del servicio por los conceptos de Licenciamiento (Derecho de uso) y por el Soporte, en cronograma los licitantes deberán especificar las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión, marcando las fechas de entregables como son cantidad de servicios a entregar de forma mensual, servicios de cableado de datos, enlaces de fibra óptica, puntos de consolidación, requerimientos especiales y memorias técnicas. El cronograma debe detallar al menos lo siguiente

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

## 8. Restricciones e interfaces con otros elementos

No aplica

## 9. Procesos.

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

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

## 10. Recursos Humanos

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

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

EL LICITANTE debe contar con el personal como ADMINISTRADOR DE PROYECTO con experiencia y habilidades en Metodologías de Administración de Proyectos para la dirección del proyecto, para tal efecto deberá adjuntar a su propuesta técnica los certificados, constancias y diplomas correspondiente al personal propuesto, para el caso de la certificación deberán ser avaladas por el Project Management Institute (PMI), el nivel de la certificación deberá ser cuando menos de Project Management Professional (PMP); en caso de presentar documentos en idioma distinto al español se deberá acompañar de la traducción simple al español, especificando que en caso de que no se presente dicha traducción se tendrá por no presentado el documento, lo cual en su caso, podría afectar la solvencia de la propuesta motivando su desechamiento y no pasar a la asignación de puntos.

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

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

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

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

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

## 11. Perfil del Licitante

Para el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)", EL LICITANTE deberá acreditar ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado anexando currículo detallado de la misma, el currículo deberá incluir nombres, teléfonos y correos electrónicos de personas que puedan confirmar la experiencia solicitada, no presentar el documento solicitado en este punto, es causal de desechamiento.

EL LICITANTE deberá incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del fabricante o desarrollador de los productos incluidos y requeridos para proporcionar el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"; en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

El LICITANTE deberá incluir en su proposición Diagrama actualizado de los componentes del software ofertado, acompañado de una carta de soporte por el fabricante y así garantizar que cumplen con todos los componentes funcionales necesarios para la adecuada operación de los servicios cotizado; dicho requisito resulta esencial por lo que su incumplimiento será motivo de desechamiento de la propuesta y no pasará a la asignación de puntos.

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

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

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

## 12. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

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

El licitante deberá entregar al personal del Instituto (responsable del proyecto), un reporte resumen de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico en forma mensual posterior a cada mes devengado durante la

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

vigencia del servicio, dicho reporte deberá contener al menos, la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así también en su caso el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo.

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

A continuación, se relacionan los principales entregables relacionados al "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)".

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

| No | Entregable que deberá sustentar el servicio | Plazo de Entrega |
|---|---|---|
| | interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato". | |

**10.1 Cumplimiento de obligaciones contractuales.**

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

**10.1.1 Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato.**

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

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

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

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

### 10.2 Cláusulas y cumplimiento

### 10..2.1 Documentación de cumplimiento de obligaciones.

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

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

Para tal efecto, EL LICITANTE deberá incluir como parte de su propuesta técnica la implementación de un mecanismo para que dicho soporte encargado de la gestión de conocimiento administrativo de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, cuente

oportunamente con cada una de las solicitudes de servicio que se generen en el marco del contrato respectivo, así como respecto de todos los comunicados y documentos que se generen entre EL INSTITUTO y EL LICITANTE, en relación con la prestación de los servicios. Lo anterior, toda vez que los servicios de soporte previstos en ese apartado están sujetos a flujo de información antes citada.

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

## 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

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

### 13.1 Nivel general de servicio

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

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

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

## 14. Acuerdos de niveles operacionales

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

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

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

## 15. Proceso de entrega al término del contrato

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

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

## 16. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

| Elaboró | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza | Titular de la División de Administración de Centros de Datos | | 21/04/2025 |

| Revisó | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Lic. Luis Miguel García Domínguez | Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos | | 21/04/2025 |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| Aprobó | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Ing. Eduardo Oropeza Ortiz | Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | | 21/04/2025 |

**17.** Relación de anexos

| Id. | Nombre | Descripción corta | Fecha de integración al producto |
|---|---|---|---|
| | Apéndice I | Listado de Licenciamiento de Centros de Datos | 21/04/2025 |
| | Apéndice 2 | Formato de Propuesta Económica | 21/04/2025 |
| | TC | Términos y Condiciones | 21/04/2025 |

AT.



**Control de versiones del documento**

| Versión | Fecha | Descripción | Responsable |
|---|---|---|---|
| 0.1 | 12/09/2024 | Elaboración de documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 0.2 | 29/10/2024 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 1.0 | 30/10/2024 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 1.1 | 11/11/2024 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 1.2 | 11/11/2024 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 2.0 | 11/11/2024 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 2.1 | 07/02/2025 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 2.2 | 07/02/2025 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 3.0 | 07/02/2025 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 3.1 | 21/04/2025 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 3.2 | 21/04/2025 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 3.3 | 21/04/2025 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

**Contenido**

1. Listado de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)" ..... 2
2. Especificaciones técnicas de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)" ..... 3

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

## 1. Listado de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"

La siguiente tabla describe los requerimientos sobre licenciamiento que el Instituto tiene para el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2024 (REDHAT) ":

| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA | UNIDAD |
|---|---|---|---|---|
| REDHAT | Red Hat OpenShift Platform Plus with Integration and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01787 | 24 | 60 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat OpenShift Platform Plus with Runtimes and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01791 | 90 | 224 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01699 | 90 | 224 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Ansible Automation Platform Premium (100 Managed Nodes) SKU MCT3694 | 1 | 2 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite, Premium SKU RH00006 | 4 | 10 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787 | 4 | 10 | Suscripción y Servicio |
| | Resilient Storage | 10 | 24 | Suscripción y Servicio |

## 2. Especificaciones técnicas de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"

A continuación se describen las especificaciones técnicas requeridas por el INSTITUTO para el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT).

### RED HAT OPENSHIFT PLATFORM PLUS WITH OPENSHIFT DATA FOUNDATION ADVANCED, PREMIUM

Red Hat OpenShift es una plataforma de Kubernetes empresarial, diseñada para formar parte de una estrategia de nube híbrida abierta. Ofrece operaciones automatizadas integrales, una experiencia uniforme en todos los entornos y la implementación de autoservicio para los desarrolladores.

Requerimientos Funcionales de Red Hat OpenShift:

- Construir, desplegar, ejecutar, administrar y asegurar aplicaciones en nubes híbridas.
- Proporcionar múltiples capas de seguridad, administración y automatización en todas las infraestructuras para brindar consistencia para la innovación continua a escala
- Proporcionar características avanzadas de seguridad multiclúster, capacidades de gestión del día 2, gestión de datos integrada y un registro global de contenedores.
- Proteger y administrar aplicaciones de manera más consistente en entornos abiertos de nube híbrida y ciclos de vida de aplicaciones.

Red Hat OpenShift Data Foundation es un almacenamiento definido por software para los contenedores. Red Hat OpenShift Data Foundation es una plataforma diseñada para los servicios de datos y almacenamiento de Red Hat OpenShift, que ayuda a los equipos a desarrollar e implementar aplicaciones de manera rápida y eficiente en las nubes.

Requerimientos funcionales de Red Hat OpenShift Data Foundation:

- Proveer portabilidad multicloud,
- Permitir extraer la infraestructura de almacenamiento para que los datos puedan almacenarse en muchos lugares diferentes, pero actúen como un repositorio permanente.
- Permitir implementar el almacenamiento directamente desde Red Hat OpenShift, sin cambiar a una interfaz de usuario distinta
- Soportar cargas de trabajo con un uso intensivo de los datos


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Formatear los datos como archivos, bloques u objetos para admitir todos los tipos de cargas de trabajo.

**RED HAT OPENSHIFT PLATFORM PLUS WITH INTEGRATION AND OPENSHIFT DATA FOUNDATION ADVANCED, PREMIUM**

Este producto incluye Red Hat OpenShift Platform Plus y OpenShift Data Foundation, con todas sus funcionalidades descritas en la sección anterior, de igual forma se incluye Red Hat Integration, que se describe a continuación.

Red Hat Integration es un conjunto de tecnologías de mensajería e integración que permite conectar las aplicaciones y los datos en todas las infraestructuras híbridas.

Requerimientos Funcionales de Red Hat Integration:

- Solución basada en contenedores, distribuida y centrada en APIs.
- Composición y orquestación de servicios.
- Conectar las aplicaciones.
- Transformar los datos
- Transmitir mensajes de forma inmediata.
- Capturar datos modificados.
- Gestionar las API.
- Composición y orquestación de servicios.
- Implementación de aplicaciones listas para DevOps.
- Nube híbrida e infraestructura nativa de contenedores.
- Capacidades optimizadas de integración, mensajería y transmisión de datos.
- Mensajería e integración de autoservicio.
- Combinar todas estas funciones con una cadena de herramientas y una plataforma creadas en la nube

**RED HAT OPENSHIFT PLATFORM PLUS WITH RUNTIMES AND OPENSHIFT DATA FOUNDATION ADVANCED, PREMIUM**

Este producto incluye Red Hat OpenShift Platform Plus y OpenShift Data Foundation, con todas sus funcionalidades descritas anteriormente, de igual forma se incluye Red Hat Runtime, que se describe a continuación.

Red Hat Runtimes es un conjunto de tecnologías de ejecución de aplicaciones nativas de nube, que proveen los frameworks más utilizados en el mercado y con las cuales trabaja la convocante.

Requerimientos Funcionales de Red Hat Runtimes:

- Solución para frameworks de desarrollo nativo de nube.
- Algunos de los frameworks incluidos son: Spring Boot, NodeJs, OpenJDK, Quarkus, Jboss EAP y Jboss Data Grid.
- Incluye acceso a imágenes de contenedor para las tecnologías mencionadas desde la web del fabricante.
- Incluye funcionalidades de Single Sign-On.
- Incluye la posibilidad de crear flujos de despliegue de desarrollo para despliegue ágil de aplicaciones basadas en las tecnologías mencionadas.
- Implementación de aplicaciones listas para DevOps.

## RED HAT ANSIBLE AUTOMATION PLATFORM, PREMIUM

Ansible Automation Platform es una plataforma que permite diseñar y gestionar la automatización de las Tecnologías de Información en toda la organización según sea necesario, desde la nube híbrida hasta el extremo de la red. Además, permite que los usuarios de todos los equipos creen, compartan y gestionen la automatización, incluyendo desarrollo, operaciones, seguridad y redes.

Requerimientos Funcionales de Ansible Automation Platform:

- Controlador de automatización que incluya una interfaz de usuario (UI), control de acceso basado en roles (RBAC), flujos de trabajo y CI/CD (integración y desarrollo continuos).
- Entornos de ejecución de automatización para ejecutar playbooks y roles de Ansible.
- Malla de automatización para escalar la automatización de grandes inventarios en diversas topologías de red, plataformas y equipos..
- Colecciones de contenido de Ansible, que proporcionen bloques de construcción de contenido de automatización, confiables y flexibles para una variedad de casos de uso.
- Catálogo de servicios de automatización para que los usuarios administren, aprovisionen y retiren recursos de automatización, para facilitar el modelado y la entrega.
- Brindar a los creadores de automatización acceso de autoservicio en entornos físicos, virtuales, en la nube y de contenedores.

## RED HAT ENTERPRISE LINUX FOR VIRTUAL DATACENTER WITH SATELLITE, PREMIUM

Red Hat Enterprise Linux es un sistema operativo Linux empresarial, open source, que proporciona una base sólida para todos los entornos y las herramientas necesarios para prestar servicios y ejecutar cargas de trabajo con mayor rapidez para cualquier aplicación.

Requerimientos Funcionales de Red Hat Enterprise Linux:

- Poder emplearse en infraestructura de nube híbrida abierta, incluyendo máquinas virtuales, dispositivos de edge computing, nubes privadas y públicas.
- Poder ejecutarse en las principales tecnologías de proveedores certificados de nubes y sistemas de hardware.
- Permitir la automatización de la administración, los flujos de trabajo y las tareas manuales.

**RED HAT VIRTUALIZATION, PREMIUM**

Red Hat® Virtualization es una plataforma de virtualización empresarial que admite las cargas de trabajo clave, como las aplicaciones más importantes y con un uso intensivo de los recursos. Se basa en Red Hat Enterprise Linux® y KVM.. Permite virtualizar aplicaciones, procesos y recursos con una base estable para que en el futuro se diseñen directamente para la nube y estén organizados en contenedores.

Requerimientos Funcionales de Red Hat® Virtualization:

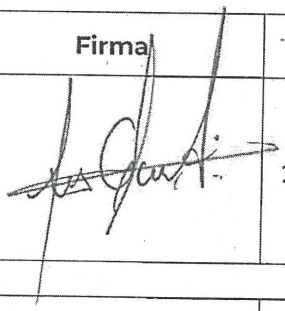
- Permitir virtualizar las cargas de trabajo de Linux y Windows para mejorar el rendimiento.
- Integración multiplataforma, .
- Utilizar una única plataforma de virtualización para crear, iniciar, detener, pausar, migrar y crear plantillas de cientos de máquinas virtuales en cientos de otros hardware o software.
- Permitir crear una estrategia para contenerizar máquinas virtuales a través de integraciones con Red Hat OpenShift.

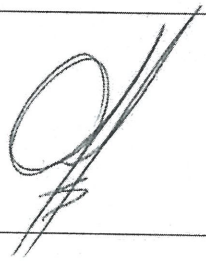
**REDHAT RESILIENT STORAGE**

Permite que un almacenamiento compartido o un sistema de archivos en clúster acceda al mismo dispositivo de almacenamiento a través de una red mediante un pool de datos que está disponible para cada servidor del grupo.

## 3. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

| Elaboró | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza | Titular de la División de Administración de Centros de Datos | | 21/04/2025 |

| Revisó | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Lic. Luis Miguel García Domínguez | Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos |  | 21/04/2025 |

| Aprobó | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Ing. Eduardo Oropeza Ortiz | Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional |  | 21/04/2025 |

COPIA

---
---
---
---

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

SIN TEXTO

# Apéndice 2 Formato de Propuesta Económica

**Sección I "Precios Unitarios"**
**Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)**
**"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**

| Id | Concepto | Precio Unitario SERVICIO DE LICENCIAMIENTO POR UNIDAD DE CONCEPTO | Cantidad Mínima de Licenciamiento por Servicio | Cantidad Máxima de Licenciamiento por Servicio | Tipo de Servicio de Licenciamiento | Meses Requeridos SERVICIO DE LICENCIAMIENTO | SUBTOTAL MÍNIMO SERVICIO DE LICENCIAMIENTO | SUBTOTAL MÁXIMO SERVICIO DE LICENCIAMIENTO | Meses Requeridos SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DEL FABRICANTE | Precio Unitario SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DEL FABRICANTE POR UNIDAD DE CONCEPTO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO | SUBTOTAL MÍNIMO SERVICIO DE SOPORTE TECNICO | SUBTOTAL MÁXIMO SERVICIO DE SOPORTE TECNICO | TOTALES | TOTAL MÍNIMO LICENCIAMIENTO + SOPORTE TÉCNICO | TOTAL MÁXIMO LICENCIAMIENTO + SOPORTE TÉCNICO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Red Hat OpenShift Platform Plus with Integration and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW0187 | $ - | 24 | 60 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| 2 | Red Hat OpenShift Platform Plus with Runtimes and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW0129 | $ - | 90 | 224 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| 3 | Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01699 | $ - | 90 | 224 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| 4 | Red Hat Ansible Automation Platform, Premium (100 Managed Nodes) SKU MCT3694 | $ - | 1 | 2 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| 5 | Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite, Premium SKU RH00006 | $ - | 4 | 10 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| 6 | Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787 | $ - | 4 | 10 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| 7 | Resilient Storage | $ - | 10 | 24 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| | Soporte Técnico. | | 3 | 6 | Servicio | | | | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| | Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal del EL LICITANTE | | 26 | 64 | hora | | | | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| | Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal del fabricante del licenciamiento | | 26 | 64 | hora | | | | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ - | $ - | $ - | | $ - | $ - |
| | | | | | | SUBTOTAL LICENCIAMIENTO | | $ - | | SUBTOTAL SOPORTE TÉCNICO | | $ - | TOTAL | $ - | $ - |
| | | | | | | | | | | | | | IVA | $ - | $ - |
| | | | | | | | | | | | | | TOTAL GENERAL | $ - | $ - |

**INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN E PRECIOS UNITARIOS**

| | |
|---|---|
| 1 | **Las únicas celdas en las que se espera algún valor de parte del licitante, se han sombreado en color verde.** |
| 2 | El participante deberá indicar, como parte de su propuesta económica, los precios unitarios que decida otorgar en cada concepto, escribiéndolos en la columna "C", "K" Estos Precios Unitarios deberán estar redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX), deberán ser mayores a cero y no podrán quedar en blanco en todos los casos. |
| 3 | Una vez capturados los **Precios Unitarios de cada servicio se sumará de manera automática en la columna "H", "I", "L" Y "M"** |
| 4 | Los precios deberán permanecer sin modificaciones durante la vigencia de esta propuesta y deberán estar expresados en Pesos Mexicanos (MXN). |
| 5 | Para determinar el alcance de cada uno de los **Conceptos** mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo al Anexo Técnico y sus Apendices. |
| 6 | No se deberán integrar, en ningún precio unitario, **componentes de costo distintos a los definidos** para dicho servicio en el Anexo Técnico del proyecto. |
| 7 | El contrato será abierto con base en cantidades |

sin LEYENDA

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

SIN TEXTO

T.C.



**Control de versiones del documento**

| Versión | Fecha | Descripción | Responsable |
|---|---|---|---|
| 0.1 | 12/09/2024 | Elaboración de documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 0.2 | 29/10/2024 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 1.0 | 30/10/2024 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 1.1 | 11/11/2024 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 1.2 | 11/11/2024 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 2.0 | 11/11/2024 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 2.1 | 07/02/2025 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 2.2 | 07/02/2025 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 3.0 | 07/02/2025 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 3.1 | 21/04/2025 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 3.2 | 21/04/2025 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 4.0 | 21/04/2025 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

**Contenido**

1. Objetivo del documento. ..... 3
2. Vigencia del contrato. ..... 3
3. Plazo para la prestación del servicio. ..... 3
3.1 Lugar de entrega. ..... 3
3.2 3.2 Cronograma de actividades. ..... 3
1. Criterio de evaluación. ..... 4
2. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar. ..... 26
3. Documentación técnica necesaria como pueden ser: Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros. ..... 27
4. Visitas a las instalaciones institucionales donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso. ..... 27
5. Visitas a las instalaciones del licitante. ..... 28
6. Penas convencionales y deducciones. ..... 28
Penas Convencionales ..... 28

Deductivas. ..... 30
7. Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. ..... 37
8. Garantías de anticipo y cumplimiento. ..... 37
Garantía de anticipo. ..... 37
Garantía de cumplimiento ..... 37
Garantías por defectos o vicios ocultos ..... 38
9. Forma de pago. ..... 38
10. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados. ..... 39
11. Otorgamiento de Anticipo. ..... 39
12. Aviso de privacidad ..... 39
13. Seguro de Responsabilidad Civil ..... 41
14. 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 contarcon los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia. ..... 42
No aplica ..... 42
15. Tipo de contrato. ..... 42
16. Tipo de Abastecimiento. ..... 42
17. Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación ..... 42

## 1. Objetivo del documento.

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que el proveedor debe cumplir para la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**.

## 2. Vigencia del contrato.

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

## 3. Plazo para la prestación del servicio.

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

### 3.1 Lugar de entrega.

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

### 3.2 Cronograma de actividades

Los licitantes deberán presentar un cronograma de actividades, para realizar la prestación del servicio por los conceptos de Licenciamiento (Derecho de uso) y por el Soporte, en cronograma los licitantes deberán especificar las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión, marcando las fechas de entregables como son cantidad de servicios a entregar de forma mensual, servicios de cableado de datos, enlaces de fibra óptica, puntos de consolidación, requerimientos especiales y memorias técnicas. El cronograma debe detallar al menos lo siguiente

- Entrega y recepción de documentación de la oferta

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

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

## 4. Criterio de evaluación.

La evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el criterio de puntos o porcentajes, 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.

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 O PORCENTAJES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN"* publicados en el Diario Oficial de la Federación.

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

**PPE = MPemb x 40 / MPi.**

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

Se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos y cubran las características técnicas establecidas en el anexo técnico correspondiente.

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

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

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

Las propuestas técnicas que no obtengan al menos 45 puntos, serán desechadas.

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

**Partida Única (REDHAT)**

**a. Capacidad del licitante.**

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

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| **1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS)** | | | |
| **1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS)** | | | |
| **1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS.** | **1.a.1) EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.** | SE OTORGARÁN PUNTOS AL LICITANTE QUE ACREDITE QUE EL PERSONAL ASIGNADO PARA PRESTAR EL SERVICIO CUENTA CON LA EXPERIENCIA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN. EL LICITANTE DEBERÁ INCLUIR EN SU PROPOSICIÓN LA DOCUMENTACIÓN DEL PERSONAL ASIGNADO PARA PRESTAR EL SERVICIO:<br><br>EL LICITANTE DEBE INCLUIR PARA CADA ESPECIALIDAD SOLICITADA EL CURRÍCULUM VITAE DE UN EMPLEADO, DICHO DOCUMENTO DEBE CONTENER LO SIGUIENTE:<br><br>• NOMBRE.<br>• DOMICILIO.<br>• NÚMERO DE TELÉFONO (FIJO O CELULAR);<br>• CORREO ELECTRÓNICO.<br>• EXPERIENCIA CON DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS PROYECTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO Y QUE SE ENCUENTREN RELACIONADOS CON **CADA ASUNTO O ESPECIALIDAD QUE SE REQUIERE DE ACUERDO CON CADA REQUISITO ESPECIFICADO EN EL SUBRUBRO.**<br>• NOMBRE DE LA EMPRESA O EMPRESAS DONDE LABORÓ.<br>• PERÍODO EN EL QUE LABORÓ.<br>• DATOS DEL JEFE INMEDIATO SUPERIOR CON QUIEN HAYA LABORADO.<br><br>**1.a.1.1** EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE CUENTA **CON AL MENOS 1 (UNO) EMPLEADO**, QUE CUMPLA CON **EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DE AL MENOS 1 (UNO) AÑO,** EN **ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS.** DE LA MISMA NATURALEZA QUE EL OBJETO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN O SERVICIOS SIMILARES. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 3 (TRES) AÑOS O MÁS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO, SE LE OTORGARÁ: **0.70 PUNTOS.** | **3.70 PUNTOS** |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| 1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS) | | | |
| 1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS) | | | |
| | | B. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 2 (DOS) AÑOS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.47 PUNTOS.**<br>C. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 1 (UNO) AÑO**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.23 PUNTOS.**<br>D. LICITANTE **QUE NO PRESENTE AL MENOS 1 (UNO)** CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS O QUE LA **EXPERIENCIA SEA MENOR A 1 (UNO) AÑO**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LES OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.1.2** EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE CUENTA **CON AL MENOS 1 (UNO) EMPLEADO**, QUE CUMPLAN CON **EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DE AL MENOS 1 (UNO) AÑO,** EN EL **USO Y SOPORTE DE LICENCIAS RED HAT OPENSHIFT PLATFORM** OFERTADA POR EL LICITANTE. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 3 (TRES) AÑOS O MÁS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO, SE LE OTORGARÁ **0.60 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 2 (DOS) AÑOS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.40 PUNTOS.**<br>C. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 1 (UNO) AÑO**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.20 PUNTOS.**<br>D. LICITANTE QUE **NO PRESENTE AL MENOS 1 (UNO)** CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS O QUE LA **EXPERIENCIA SEA MENOR A 1 (UNO) AÑO**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LES OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.1.3** EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE CUENTA **CON AL MENOS 1 (UNO) EMPLEADO**, QUE CUMPLAN CON | |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| 1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS) | | | |
| 1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS) | | | |
| | | **EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DE AL MENOS 1 (UNO) AÑO,** EN EL **USO DE RED HAT INTEGRATION** OFERTADA POR EL LICITANTE. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 3 (TRES) AÑOS O MÁS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO, SE LE OTORGARÁ: **0.60 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 2 (DOS) AÑOS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.40 PUNTOS.**<br>C. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 1 (UNO) AÑO**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.20 PUNTOS.**<br>D. LICITANTE QUE NO PRESENTE AL MENOS 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS O QUE LA EXPERIENCIA SEA MENOR A 1 (UNO) AÑO SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LES OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS**.<br><br>**1.a.1.4** EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE CUENTA **CON AL MENOS 1 (UNO) EMPLEADO**, QUE CUMPLAN CON **EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DE AL MENOS 1 (UNO) AÑO,** EN EL **USO Y SOPORTE DE RED HAT ENTERPRISE LINUX** OFERTADA POR EL LICITANTE. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 3 (TRES) AÑOS O MÁS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO, SE LE OTORGARÁ: **0.60 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 2 (DOS) AÑOS** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.40 PUNTOS.**<br>C. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 1 (UNO) AÑO** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.20 PUNTOS.** | |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| 1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS) | | | |
| 1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS) | | | |
| | | D. LICITANTE **QUE NO PRESENTE AL MENOS 1 (UNO)** CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS O QUE LA **EXPERIENCIA SEA MENOR A 1 (UNO) AÑO** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LES OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.1.5** EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE CUENTA **CON AL MENOS 1 (UNO) EMPLEADO**, QUE CUMPLAN CON **EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DE AL MENOS 1 (UNO) AÑO,** EN EL **USO Y SOPORTE DE LICENCIAS RED HAT ANSIBLE AUTOMATION PLATFORM** OFERTADA POR EL LICITANTE. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 3 (TRES) AÑOS O MÁS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO, SE LE OTORGARÁ: **0.60 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 2 (DOS) AÑOS** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.40 PUNTOS.**<br>C. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 1 (UNO) AÑO** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.20 PUNTOS.**<br>D. LICITANTE **QUE NO PRESENTE AL MENOS 1 (UNO)** CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS O QUE LA **EXPERIENCIA SEA MENOR A 1 (UNO) AÑO** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LES OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.1.6** EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE CUENTA **CON AL MENOS 1 (UNO) EMPLEADO**, QUE CUMPLAN CON **EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA DE AL MENOS 1 (UNO) AÑO,** EN EL **USO Y SOPORTE DE RED HAT VIRTUALIZATION** OFERTADA POR EL LICITANTE. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PUNTOS ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 3 (TRES) AÑOS O MÁS**, SOLICITADOS EN ESTE APARTADO, SE LE OTORGARÁ: **0.60 PUNTOS.** | |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| **1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS)** | | | |
| **1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS)** | | | |
| | | B. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 2 (DOS) AÑOS** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.40 PUNTOS.**<br>C. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS DE **EXPERIENCIA DE 1 (UNO) AÑO** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.20 PUNTOS.**<br>D. LICITANTE **QUE NO PRESENTE AL MENOS 1 (UNO)** CURRÍCULUM VITAE QUE CUBRA LOS REQUISITOS O QUE LA **EXPERIENCIA SEA MENOR A 1 (UNO) AÑO** SOLICITADOS EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE A LOS CURRÍCULUM VITAE ILEGIBLES. EN CASO DE QUE SE PRESENTE MÁS DE UN CURRÍCULUM PARA UN MISMO SUBRUBRO DE ESTE APARTADO, EL INSTITUTO SOLAMENTE TOMARÁ EN CUENTA UNO PARA EL OTORGAMIENTO DE PUNTAJE SEGÚN CORRESPONDA. EL INSTITUTO TIENE EL DERECHO DE VERIFICAR LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL LICITANTE. | |
| | **1.a.2) COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES.** | EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE SU PERSONAL CUENTA CON LA COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MATERIA DEL PRESENTE PROCESO DE CONTRATACIÓN, PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR COPIA SIMPLE DE LOS DIPLOMAS, CONSTANCIAS DE CURSOS DE CAPACITACIÓN RECIBIDOS Y CONCLUIDOS POR SU PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO SOBRE LA MATERIA RELACIONADA CON EL SERVICIO A CONTRATAR. LA FECHA DE EXPEDICIÓN DE LOS DIPLOMAS O CONSTANCIAS DEBERÁ SER DENTRO DE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS Y DEBERÁN CONTENER AL MENOS LOS SIGUIENTE:<br><br>• NOMBRE DE QUIEN LO EXPIDE<br>• TEMA POR EL CUAL SE EXPIDE<br>• FECHA DE EXPEDICIÓN<br>• NOMBRE A QUIEN SE LE EXPIDE | **6.40 PUNTOS** |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| **1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS)** | | | |
| **1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS)** | | | |
| | | **1.a.2.1** CONSTANCIA O DIPLOMA EXPEDIDO A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, DE CURSO O CAPACITACIÓN SOBRE **ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS.** EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) O MAS CONSTANCIA O DIPLOMA SOBRE **PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL (PMP),** AVALADO POR EL PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI), SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **1.40 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.2.2** CONSTANCIA O DIPLOMA EXPEDIDO A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, DE CURSO O CAPACITACIÓN SOBRE **RED HAT OPENSHIFT PLATFORM.** EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) O MAS CONSTANCIA O DIPLOMA SOBRE **RED HAT OPENSHIFT PLATFORM** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ **1.00 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.2.3** CONSTANCIA O DIPLOMA EXPEDIDO A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, DE CURSO O CAPACITACIÓN SOBRE **RED HAT INTEGRATION.** EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) O MAS CONSTANCIA O DIPLOMA SOBRE **RED HAT INTEGRATION** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **1.00 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.2.4** CONSTANCIA O DIPLOMA EXPEDIDO A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, DE CURSO O | |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| 1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS) | | | |
| 1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS) | | | |
| | | CAPACITACIÓN SOBRE **RED HAT ENTERPRISE**. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) O MAS CONSTANCIA O DIPLOMA SOBRE **RED HAT ENTERPRISE** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **1.00 PUNTOS**.<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS**.<br><br>**1.a.2.5** CONSTANCIA O DIPLOMA EXPEDIDO A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, DE CURSO O CAPACITACIÓN SOBRE **RED HAT ANSIBLE AUTOMATION PLATFORM**.<br>EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) O MAS CONSTANCIA O DIPLOMA SOBRE **RED HAT ANSIBLE AUTOMATION PLATFORM** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **1.00 PUNTOS**.<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS**.<br><br>**1.a.2.6** CONSTANCIA O DIPLOMA EXPEDIDO A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, DE CURSO O CAPACITACIÓN SOBRE **RED HAT VIRTUALIZATION**. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE PRESENTE 1 (UNO) O MAS CONSTANCIA O DIPLOMA SOBRE **RED HAT VIRTUALIZATION** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **1.00 PUNTOS**.<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS**.<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE A LOS DOCUMENTOS ILEGIBLES. EN CASO DE QUE SE PRESENTE MÁS DE UN DOCUMENTO PARA UN MISMO SUBRUBRO DE ESTE APARTADO, EL INSTITUTO SOLAMENTE TOMARÁ EN CUENTA UNO PARA EL OTORGAMIENTO DE PUNTAJE | |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| **1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS)** | | | |
| **1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS)** | | | |
| | | SEGÚN CORRESPONDA. EL INSTITUTO TIENE EL DERECHO DE VERIFICAR LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL LICITANTE. | |
| | **1.a.3) DOMINIO DE HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE QUE SE TRATE.** | EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE SU PERSONAL CUENTA CON EL DOMINIO DE HERRAMIENTAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MATERIA DEL PRESENTE PROCESO DE CONTRATACIÓN, PARA LO CUAL DEBERÁ PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE EL DOMINIO DE HERRAMIENTAS POR PARTE DE SU PERSONAL. EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR COPIA SIMPLE DE LAS CERTIFICACIONES VIGENTES SOBRE LA MATERIA RELACIONADA CON EL SERVICIO A CONTRATAR. LAS CERTIFICACIONES DEBERÁN CONTENER AL MENOS LOS SIGUIENTES DATOS:<br><br>• NOMBRE DE QUIEN CERTIFICA<br>• TEMA POR EL CUAL SE CERTIFICA<br>• FECHA DE EXPEDICIÓN Y VIGENCIA<br>• NOMBRE A QUIEN SE CERTIFICA<br><br>**1.a.3.1** CERTIFICACIÓN EXPEDIDA A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, SOBRE **ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE **PRESENTE CERTIFICACIÓN VIGENTE** DE PROJECT MANAGEMENT PROFESSIONAL (PMP), EMITIDO POR EL PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI) SOBRE **ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.75 PUNTOS**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS**.<br><br>**1.a.3.2** CERTIFICACIÓN AVALADA POR EL FABRICANTE Y EXPEDIDA A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, SOBRE **RED HAT OPENSHIFT PLATFORM**. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE: | **2.40 PUNTOS** |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| 1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS) | | | |
| 1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS) | | | |
| | | A. LICITANTE QUE **PRESENTE CERTIFICACIÓN VIGENTE** SOBRE **RED HAT OPENSHIFT PLATFORM** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.33 PUNTOS**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.3.3** CERTIFICACIÓN AVALADA POR EL FABRICANTE Y EXPEDIDA A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, SOBRE **RED HAT INTEGRATION**. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE **PRESENTE CERTIFICACIÓN VIGENTE** SOBRE **RED HAT INTEGRATION** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.33 PUNTOS**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.3.4** CERTIFICACIÓN AVALADA POR EL FABRICANTE Y EXPEDIDA A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, SOBRE **RED HAT ENTERPRISE LINUX**. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE **PRESENTE CERTIFICACIÓN VIGENTE** SOBRE **RED HAT ENTERPRISE LINUX** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.33 PUNTOS**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.a.3.5** CERTIFICACIÓN AVALADA POR EL FABRICANTE Y EXPEDIDA A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, SOBRE **RED HAT ANSIBLE AUTOMATION**. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE **PRESENTE CERTIFICACIÓN VIGENTE** SOBRE **RED HAT ANSIBLE AUTOMATION** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.33 PUNTOS** | |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| **1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS)** | | | |
| **1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS)** | | | |
| | | B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS**.<br><br>**1.a.3.6** CERTIFICACIÓN AVALADA POR EL FABRICANTE Y EXPEDIDA A NOMBRE DE 1 (UNO) EMPLEADO DEL LICITANTE, SOBRE **RED HAT VIRTUALIZATION**. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE **PRESENTE CERTIFICACIÓN VIGENTE** SOBRE **RED HAT VIRTUALIZATION** SOLICITADO EN ESTE APARTADO SE LE OTORGARÁ: **0.33 PUNTOS**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS** SOLICITADOS EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS**.<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE A LOS DOCUMENTOS ILEGIBLES. EN CASO DE QUE SE PRESENTE MÁS DE UN DOCUMENTO PARA UN MISMO SUBRUBRO DE APARTADO, EL INSTITUTO SOLAMENTE TOMARÁ EN CUENTA UNO PARA EL OTORGAMIENTO DE PUNTAJE SEGÚN CORRESPONDA. EL INSTITUTO TIENE EL DERECHO DE VERIFICAR LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL LICITANTE. | |
| **1.b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN LA CONVOCATORIA.** | **1.b.1) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS Y DE EQUIPAMIENTO** | LA CAPACIDAD DE LOS RECURSOS Y DE EQUIPAMIENTO DE LOS LICITANTES PARA PROPORCIONAR EL "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2025 (REDHAT)", SE EVALUARÁ MEDIANTE:<br><br>**1.b.1.1** EL LICITANTE DEBERÁ INCLUIR EN SU PROPOSICIÓN UNA CARTA FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL EN MÉXICO DEL FABRICANTE O DESARROLLADOR DE LOS PRODUCTOS INCLUIDOS Y REQUERIDOS PARA PROPORCIONAR EL "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2025 (REDHAT)"; EN DICHA CARTA DEBE ESPECIFICAR LOS PRODUCTOS O PLATAFORMAS OFERTADAS.<br><br>EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. LICITANTE QUE **PRESENTE LA CARTA SOLICITADA** EN ESTE RUBRO: SE LE OTORGARÁ: **2.00 PUNTOS**. | **10.00 PUNTOS** |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| 1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS) | | | |
| 1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS) | | | |
| | | B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LA CARTA SOLICITADA** EN ESTE RUBRO SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.b.1.2** EL LICITANTE DEBERÁ DEMOSTRAR QUE CUENTA CON APOYO TÉCNICO DEL FABRICANTE, ESTO MEDIANTE UNA CARTA MEMBRETADA DEL MISMO Y DIRIGIDA AL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.<br><br>EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br>A. LICITANTE QUE **PRESENTE LA CARTA SOLICITADA** EN ESTE RUBRO SE LE OTORGARÁ: **4.00 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE NO PRESENTE **LA CARTA SOLICITADA** EN ESTE RUBRO SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>**1.b.1.3** EL LICITANTE PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO DEBERÁ ACREDITAR QUE DISPONE DE EQUIPOS, INFRAESTRUCTURA Y TODO LO QUE RESULTE NECESARIO PARA PODER PROPORCIONAR EL "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2025 (REDHAT)"; PARA DEMOSTRAR LO SOLICITADO, EL LICITANTE DEBERÁ PROPORCIONAR LA FACTURA, CONTRATO O PÓLIZA VIGENTES, DICHA DOCUMENTACIÓN DEBERÁ CONTENER AL MENOS:<br><br>• FECHA DE EXPEDICIÓN<br>• BENEFICIARIO<br>• CANTIDAD<br>• DESCRIPCIÓN<br><br>EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br>A. LICITANTE QUE **PRESENTE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS** EN ESTE RUBRO SE LE OTORGARÁ: **4.00 PUNTOS.**<br>B. LICITANTE QUE **NO PRESENTE LOS DOCUMENTOS SOLICITADOS** EN ESTE RUBRO SE LE OTORGARÁ: **0.00 PUNTOS.**<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE A LOS DOCUMENTOS ILEGIBLES. EN CASO DE QUE SE PRESENTE MÁS DE UN DOCUMENTO PARA CADA APARTADO, EL INSTITUTO SOLAMENTE TOMARÁ EN CUENTA UNO PARA EL OTORGAMIENTO DE PUNTAJE SEGÚN CORRESPONDA. EL | |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| **1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS)** | | | |
| **1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS)** | | | |
| | | INSTITUTO TIENE EL DERECHO DE VERIFICAR LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL LICITANTE. | |
| **1.c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.** | | SE OTORGARÁ PUNTAJE AL LICITANTE QUE CUENTE CUANDO MENOS CON EL 5% DE LA TOTALIDAD DE SU PLANTILLA DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD, CUYA ANTIGÜEDAD NO SEA INFERIOR A SEIS MESES, MISMA QUE SE COMPROBARÁ CON LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:<br><br>**1.c.1** AVISO DE ALTA AL RÉGIMEN OBLIGATORIO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, CONSTANCIAS O CERTIFICADOS DE RECONOCIMIENTO DE DISCAPACIDAD, EXPEDIDOS POR ALGUNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR SALUD FEDERAL Y CÉDULA DE DETERMINACIÓN Y COMPROBACIÓN DE PAGO AL IMSS CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO DE 2025. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. SI EL LICITANTE **PRESENTA EL AVISO DE ALTA AL RÉGIMEN OBLIGATORIO** DEL IMSS DEL TOTAL DE TRABAJADORES QUE REPRESENTEN **EL 5% DE SU PLANTILLA**, SE LE OTORGARÁN: **0.50 PUNTOS**.<br>B. SI EL LICITANTE **NO PRESENTA EL AVISO DE ALTA AL RÉGIMEN OBLIGATORIO** DEL IMSS DEL TOTAL DE TRABAJADORES QUE REPRESENTEN **EL 5% DE SU PLANTILLA**, SE LE OTORGARÁN: **0.00 PUNTOS.** | **0.50 PUNTOS** |
| **1.d) PARTICIPACIÓN DE MIPYME** | | SE OTORGARÁ PUNTAJE A LA MIPYME PARTICIPANTE QUE PRODUZCA BIENES CON INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, PARA LO CUAL SE DEBE PRESENTAR EL SIGUIENTE DOCUMENTO:<br><br>**1.d.1** CONSTANCIA EMITIDA POR EL INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL, LA CUAL NO PODRÁ | **0.50 PUNTOS** |

| RUBROS | SUBRUBROS | CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|---|
| **1. CAPACIDAD DEL LICITANTE (24.00PUNTOS)** | | | |
| **1.a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS. ( 12.00PUNTOS)** | | | |
| | | TENER UNA VIGENCIA MAYOR A CINCO AÑOS. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. SI EL LICITANTE **PRESENTA CONSTANCIA** EMITIDA POR EL INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL, SE LE OTORGARÁN: **0.50 PUNTOS**.<br>B. SI EL LICITANTE **NO PRESENTA CONSTANCIA** EMITIDA POR EL INSTITUTO MEXICANO DE LA PROPIEDAD INDUSTRIAL, SE OTORGARÁN: **0.00 PUNTOS**. | |
| **1.e) EQUIDAD DE GÉNERO** | | EL LICITANTE DEBERÁ PRESENTAR DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITE HABER APLICADO POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, CONFORME A LA CERTIFICACIÓN O CARTA CORRESPONDIENTE EMITIDA POR LAS AUTORIDADES Y ORGANISMOS FACULTADOS PARA TAL EFECTO, EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR EL SEGUNDO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 14 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.<br><br>**1.e.1** COPIA DE CERTIFICACIONES QUE ACREDITEN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO EN SU EMPRESA. DICHAS CERTIFICACIONES DEBEN ESTAR EMITIDAS POR LAS AUTORIDADES U ORGANISMOS FACULTADOS PARA TAL EFECTO. EL CRITERIO DE EVALUACIÓN ES EL SIGUIENTE:<br><br>A. SE OTORGARÁN: **0.50 PUNTOS** AL LICITANTE QUE **PRESENTE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA** EN ESTE APARTADO.<br>B. SE OTORGARÁN: **0.00 PUNTOS** AL LICITANTE QUE **NO PRESENTE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA** EN ESTE APARTADO. | **0.50 PUNTOS** |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA CAPACIDAD DEL LICITANTE** | | | **24.00** |

**b. Experiencia y especialidad del licitante.**

En la experiencia se tomará en cuenta el tiempo en el que el posible proveedor ha prestado a cualquier persona servicios de la misma naturaleza de las que son objeto del presente procedimiento de contratación. Asimismo, deberá valorarse si los servicios que

ha venido prestando el posible proveedor corresponden a las características específicas y a condiciones similares a las requeridas por el Instituto.

| **2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS)** | | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
|---|---|---|
| **2.a) EXPERIENCIA PRESTANDO SERVICIOS SIMILARES A LOS REQUERIDOS.** | SE OTORGARÁ PUNTAJE AL LICITANTE QUE ACREDITE CONTAR CON EXPERIENCIA DE 1 (UNO) A 5 (CINCO) AÑOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS IGUALES O SIMILARES A LOS SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO. LA ACREDITACIÓN SE REALIZARÁ MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DE LO SIGUIENTE:<br><br>**2.a.1** COPIA SIMPLE DE AL MENOS 1 (UNO) Y MÁXIMO 5 (CINCO) CONTRATOS RELATIVOS A SERVICIOS QUE INCLUYAN SERVICIOS DE LICENCIAMIENTO, MANTENIMIENTO DE VERSIONES Y SOPORTE DE SOFTWARE EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC), CELEBRADO CON EMPRESAS PRIVADAS, DEPENDENCIAS O ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, EL CUAL PUEDE ESTAR VIGENTE Y NO PODRÁ TENER FECHA DE FIRMA ANTERIOR AL AÑO 2016; EL LICITANTE DEBERÁ RESALTAR EN DICHO DOCUMENTO, AL MENOS, EL MONTO MÁXIMO, VIGENCIA DEL CONTRATO, RESUMEN DE SERVICIOS INCLUIDOS, ASÍ COMO CLIENTE O BENEFICIARIO DE LOS MISMOS. ASIMISMO, EL LICITANTE DEBERÁ ANEXAR LOS NOMBRES, CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONOS DEL PERSONAL DE CONTACTO CON LOS CLIENTES DE DICHO CONTRATO PARA EFECTOS DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA.<br><br>COMO MÁXIMO SE OTORGARÁ **8.00 PUNTOS** POR ESTE SUBRUBRO, CONFORME A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:<br><br>A. SE OTORGARÁN**: 8.00 PUNTOS** AL LICITANTE QUE DEMUESTRE POR LO MENOS **5 AÑOS O MÁS** DE EXPERIENCIA CONTINUA EN PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES AL SOLICITADO.<br>B. SE OTORGARÁN: **6.00 PUNTOS** AL LICITANTE QUE DEMUESTRE AL MENOS **4 Y MENOS DE 5 AÑOS** DE EXPERIENCIA CONTINUA EN PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES AL SOLICITADO.<br>C. SE OTORGARÁN**: 4.00 PUNTOS** AL LICITANTE QUE DEMUESTRE AL MENOS **3 Y MENOS DE 4 AÑOS** DE EXPERIENCIA CONTINUA EN PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES AL SOLICITADO.<br><br>LOS CONTRATOS DEBERÁN HABER SIDO CELEBRADOS CON EMPRESAS PRIVADAS, DEPENDENCIAS O ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y NO PODRÁN TENER FECHA DE FIRMA ANTERIOR AL AÑO 2016. | **8.00 PUNTOS** |

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

| 2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS) | | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|
| | LA EXPERIENCIA ACUMULABLE, ES DECIR LA SUMA DE LA EXPERIENCIA DE LOS CONTRATOS QUE PRESENTE EL LICITANTE DEBERÁ SER DE AL MENOS 3 AÑOS. PARA EL CASO DE QUE DOS O MÁS CONTRATOS PRESENTADOS TENGAN VIGENCIA EN UN MISMO PERIODO DE TIEMPO O LA VIGENCIA SE TRASLAPE EN UN MISMO PERIODO, SOLAMENTE SE CONTABILIZARÁ LA VIGENCIA COMO EXPERIENCIA DE UN SOLO CONTRATO.<br><br>PARA AQUELLOS CONTRATOS QUE SE ENCUENTREN VIGENTES, SOLO SE CONTABILIZARA LA VIGENCIA POR EL PERIODO CONCLUIDO.<br><br>EN CASO DE PRESENTAR CONTRATOS CONFIDENCIALES O RESERVADOS, DEBERÁ PRESENTAR ADEMÁS UNA REFERENCIA TÉCNICA DE CADA UNO DE LOS CONTRATOS QUE HAYA CELEBRADO CON UNA DESCRIPCIÓN SUCINTA DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO, INDICANDO NOMBRE, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y DOMICILIO DE LA DEPENDENCIA, ENTIDAD O EMPRESA CONTRATANTE, ASÍ COMO EL NOMBRE DEL RESPONSABLE TÉCNICO, A FIN DE ACREDITAR QUE EL SERVICIO FUE PRESTADO A ENTERA SATISFACCIÓN DEL CONTRATANTE.<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE:<br>• CUANDO NO SE ACREDITE AL MENOS 3 AÑOS DE EXPERIENCIA<br>• CUANDO EL LICITANTE NO ENTREGUE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN ESTE APARTADO.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN SEA ENTREGADA DE FORMA PARCIAL O SEA ILEGIBLE.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN NO CUMPLA CON LO SOLICITADO EN ESTE APARTADO.<br><br>EN CASO QUE SE PRESENTEN MÁS DE 5 (CINCO) CONTRATOS, SOLAMENTE SE CONSIDERARÁN PARA EFECTOS DE OTORGAR PUNTAJE HASTA 5 (CINCO) CONTRATOS. | |

| 2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS) | | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|
| **2.b) ESPECIALIDAD CONTRATOS SIMILARES A LOS QUE SE LICITAN** | SE OTORGARÁ PUNTAJE AL LICITANTE QUE ACREDITE LA ESPECIALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS IGUALES O SIMILARES AL SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO PARA LO QUE DEBERÁ PRESENTAR LO SIGUIENTE:<br><br>**2.b.1** COPIA SIMPLE DE AL MENOS 1 (UNO) Y MÁXIMO 10 (DIEZ) CONTRATOS DE SERVICIOS QUE INCLUYAN SERVICIOS DE LICENCIAMIENTO, MANTENIMIENTO DE VERSIONES Y SOPORTE DE SOFTWARE EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC), IGUALES O SIMILARES DEL SERVICIO SOLICITADO, EN CADA CONTRATO PRESENTADO SE DEBE ESPECIFICAR AL MENOS, MONTO MÁXIMO, VIGENCIA DEL CONTRATO, RESUMEN DE SERVICIOS INCLUIDOS Y CLIENTE O BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS. EL CONTRATO NO PODRÁ TENER FECHA DE FIRMA ANTERIOR AL AÑO 2016; ASIMISMO EL LICITANTE DEBERÁ ANEXAR LOS NOMBRES, CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONOS DEL PERSONAL DE CONTACTO CON LOS CLIENTES DE DICHO CONTRATO PARA EFECTOS DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA.<br><br>COMO MÁXIMO SE OTORGARÁ **10.00 PUNTOS** POR ESTE SUBRUBRO, CONFORME A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:<br><br>A. SE OTORGARÁN: **1.00 PUNTOS** POR CADA CONTRATO QUE PRESENTE EL LICITANTE Y QUE DEMUESTRE ESPECIALIDAD EN PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES AL SOLICITADO.<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE:<br>• CUANDO NO SE PRESENTE AL MENOS 1 CONTRATO QUE ACREDITE LA ESPECIALIDAD<br>• CUANDO EL LICITANTE NO ENTREGUE LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN ESTE APARTADO.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN SEA ENTREGADA DE FORMA PARCIAL O SEA ILEGIBLE.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN NO CUMPLA CON LO SOLICITADO EN ESTE APARTADO.<br>• EN CASO DE PRESENTAR CONTRATOS CONFIDENCIALES O RESERVADOS, DEBERÁ PRESENTAR ADEMÁS UNA REFERENCIA TÉCNICA DE CADA UNO DE LOS CONTRATOS QUE HAYA CELEBRADO CON UNA DESCRIPCIÓN SUCINTA DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO, INDICANDO NOMBRE, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y DOMICILIO DE LA DEPENDENCIA, ENTIDAD O EMPRESA CONTRATANTE, ASÍ COMO EL NOMBRE DEL RESPONSABLE TÉCNICO, CON EL FIN DE ACREDITAR QUE EL | **10.00 PUNTOS** |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| 2.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE (18.00 PUNTOS) | | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|
| | SERVICIO FUE PRESTADO A ENTERA SATISFACCIÓN DEL CONTRATANTE.<br><br>EN CASO QUE SE PRESENTEN MÁS DE 10 (DIEZ) CONTRATOS, SOLAMENTE SE CONSIDERARÁN PARA EFECTOS DE OTORGAR PUNTAJE HASTA 10 (DIEZ) CONTRATOS. | |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE** | | **18.00** |

**c. Propuesta de trabajo.**

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

| 3. PROPUESTA DE TRABAJO (12.00 PUNTOS) | | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|
| **3.a) METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** | SE OTORGARÁ PUNTAJE AL LICITANTE QUE INCLUYA EN SU PROPOSICIÓN LA METODOLOGÍA PROPUESTA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LA CUAL SE EVALUARÁ CON BASE EN LO SIGUIENTE:<br><br>**3.a.1** LA METODOLOGÍA DEBERÁ CONTEMPLAR AL MENOS LAS SIGUIENTES FASES:<br>I. TRABAJOS PREPARATORIOS Y ANÁLISIS DOCUMENTAL.<br>II. MESAS DE TRABAJO Y ANÁLISIS DE LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS DEL PROYECTO.<br>III. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Y ACCIONES.<br>IV. ELABORACIÓN DE PLAN DE ACTUACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. DEBIENDO EXPRESAR EL LICITANTE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTO QUE UTILIZARÁ PARA PRESTAR EL SERVICIO SOLICITADO, ÉSTE DOCUMENTO DEBERÁ INDICAR LA FORMA EN LA QUE EL LICITANTE LOGRARÁ TÉCNICAMENTE PROPORCIONAR EL SERVICIO SOLICITADO. NO SE ACEPTARÁN CARTAS BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD EN LAS QUE SE COMPROMETA EL CUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.<br><br>COMO MÁXIMO SE OTORGARÁ **5.00 PUNTOS** EN ESTE SUBRUBRO, CONFORME A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:<br><br>A. SE OTORGARÁN: **3.00 PUNTOS** AL LICITANTE QUE ENTREGUE LA METODOLOGÍA SOLICITADA, HACIENDO REFERENCIA EXPRESA A TODOS LOS PUNTOS INDICADOS EN ESTE APARTADO.<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE:<br>• CUANDO EL LICITANTE OMITA PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN ESTE APARTADO.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN SEA ENTREGADA DE FORMA PARCIAL O SEA ILEGIBLE.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN NO CUMPLA CON LO SOLICITADO EN ESTE APARTADO.<br><br>**3.a.2** SE OTORGARÁ PUNTAJE AL LICITANTE QUE INCLUYA EN SU PROPOSICIÓN UNA MATRIZ DE ESCALACIÓN EN LA QUE ESPECIFIQUE, AL MENOS, LO SIGUIENTE:<br>• TIEMPOS DEFINIDOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN A FALLAS EN EL SERVICIO<br>• MEDIOS DE CONTACTO ELECTRÓNICO (CORREO ELECTRÓNICO)<br>• TELÉFONOS FIJOS<br>• TELÉFONOS CELULARES | **5.00 PUNTOS** |

| 3. PROPUESTA DE TRABAJO (12.00 PUNTOS) | | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|
| | A. SE OTORGARÁN: **2.00 PUNTOS** AL LICITANTE QUE **ENTREGUE LA MATRIZ DE ESCALACIÓN** SOLICITADA HACIENDO REFERENCIA EXPRESA A TODOS LOS PUNTOS INDICADOS EN ESTE APARTADO.<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE:<br>• CUANDO EL LICITANTE OMITA PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN ESTE APARTADO.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN SEA ENTREGADA DE FORMA PARCIAL O SEA ILEGIBLE.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN NO CUMPLA CON LO SOLICITADO EN ESTE APARTADO. | |
| **3.b) PLAN DE TRABAJO PROPUESTO POR EL LICITANTE.** | **3.b.1** SE OTORGARÁ PUNTAJE AL LICITANTE QUE INCLUYA EN SU PROPOSICIÓN UN PLAN DE TRABAJO EN EL QUE SE PROPONGAN PLAZOS OPTIMIZADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO, DICHO PLAN DEBERÁ CONTENER AL MENOS LO SIGUIENTE:<br><br>I. ACTIVIDADES A REALIZAR.<br>II. SECUENCIA.<br>III. RECURSOS ASIGNADOS.<br>IV. RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES.<br>V. DURACIÓN DEL PROYECTO.<br>VI. FECHA DE INICIO.<br>VII. FECHA DE CONCLUSIÓN.<br><br>A. SE OTORGARÁN: **5.00 PUNTOS** AL LICITANTE QUE **ENTREGUE EL PLAN DE TRABAJO** HACIENDO REFERENCIA EXPRESA A TODOS LOS PUNTOS INDICADOS EN ESTE APARTADO Y QUE PRESENTE UNA OPTIMIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.<br><br>NO SE OTORGARÁ PUNTAJE:<br>• CUANDO EL LICITANTE OMITA PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN ESTE APARTADO.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN SEA ENTREGADA DE FORMA PARCIAL O SEA ILEGIBLE.<br>• CUANDO LA DOCUMENTACIÓN NO CUMPLA CON LO SOLICITADO EN ESTE APARTADO. | **5.00 PUNTOS** |
| **3.c) ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.** | SE OTORGARÁ PUNTAJE AL LICITANTE QUE INCLUYA EN SU PROPUESTA TÉCNICA, MANIFESTACIÓN POR ESCRITO FIRMADA POR EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA CON LO SIGUIENTE:<br><br>**3.c.1.1** LA PLANTILLA DE LOS RECURSOS HUMANOS CON LOS QUE CUENTA PARA LA PRESTACIÓN DE DEL SERVICIO SOLICITADO, | **2.00 PUNTOS** |

| 3. PROPUESTA DE TRABAJO (12.00 PUNTOS) | | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|
| | IDENTIFICANDO EL PERSONAL QUE ESTÁ ASIGNADO A CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE TRABAJO.<br><br>**3.c.1.2** ORGANIGRAMA DETALLADO DE LA EMPRESA, EL CUAL DEBERÁ INCLUIR AL PERSONAL ASIGNADO EN EL PLAN DE TRABAJO.<br><br>SE OTORGARÁ EL PUNTAJE DE ACUERDO CON LOS SIGUIENTES CRITERIOS:<br><br>A. **PRESENTACIÓN DE PLANTILLA DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIGRAMA** DE LA EMPRESA, SE OTORGARÁN: **2.00 PUNTOS.**<br>B. **PRESENTACIÓN DE PLANTILLA DE RECURSOS** HUMANOS, SE OTORGARÁN: **1.00 PUNTOS.**<br>C. **PRESENTACIÓN DE ORGANIGRAMA** DE LA EMPRESA, SE OTORGARÁN: **1.00 PUNTOS.**<br>D. **PRESENTACIÓN DE 0 (CERO) DOCUMENTOS** SOLICITADOS, QUE NO CUMPLEN CON LO SOLICITADO O SON ILEGIBLES EN ESTE APARTADO, SE OTORGARÁN: **0.00 PUNTOS.** | |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A LA PROPUESTA DE TRABAJO** | | **12.00** |

**d. Cumplimiento de contratos.**

Mide el desempeño o cumplimiento que ha tenido el posible proveedor en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de la misma naturaleza objeto del presente procedimiento de contratación.

| 4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS (XX PUNTOS) | | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|
| **4.a) CUMPLIMIENTO DE LOS CONTRATOS** | SE EVALUARÁ EL CUMPLIMIENTO QUE HA TENIDO EL LICITANTE EN LA PRESTACIÓN OPORTUNA Y ADECUADA DE SERVICIOS IGUALES O SIMILARES AL SOLICITADO EN ESTE PROCESO DE CONTRATACIÓN, MEDIANTE LA PRESENTACIÓN DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:<br><br>**4.a.1** COPIA SIMPLE DE AL MENOS 1 (UNO) Y MÁXIMO 10 (DIEZ) CONTRATOS DE SERVICIOS QUE INCLUYAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS IGUALES O SIMILARES AL SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO, EN EL QUE SE ESPECIFIQUE AL MENOS, MONTO MÁXIMO, VIGENCIA DEL CONTRATO, RESUMEN DE SERVICIOS INCLUIDOS Y CLIENTE O BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS<br><br>LOS CONTRATOS DEBERÁN ESTAR ACOMPAÑADOS DEL DOCUMENTO QUE HAGA CONSTAR LA CANCELACIÓN DE LA GARANTÍA DE | **6.00 PUNTOS** |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| 4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS (XX PUNTOS) | | PUNTOS A DISTRIBUIR |
|---|---|---|
| | CUMPLIMIENTO RESPECTIVA, MANIFESTACIÓN EXPRESA DE LA CONTRATANTE SOBRE EL CUMPLIMIENTO TOTAL DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DEL LICITANTE, CUALQUIER OTRO DOCUMENTO O INSTRUMENTO LEGAL CON EL QUE SE CORROBORE DICHO CUMPLIMIENTO; ADEMÁS DEBERÁ INCLUIR EL NOMBRE, CARGO, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, CORREO Y ROL RESPECTIVO EN EL CONTRATO; LOS SERVICIOS DESCRITOS EN LOS CONTRATOS DEBERÁN SER SIMILARES AL OBJETO DE ÉSTE PROCESO DE CONTRATACIÓN. EL LICITANTE DEBERÁ RESALTAR EN LOS CONTRATOS: LA VIGENCIA, EL NÚMERO DE CONTRATO, OBJETO DEL CONTRATO, RESUMEN DE SERVICIOS INCLUIDOS Y CLIENTE O BENEFICIARIO DE LOS MISMOS. ASÍ MISMO EL LICITANTE DEBERÁ ANEXAR LOS NOMBRES, CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONOS DEL PERSONAL DE CONTACTO CON LOS CLIENTES DE DICHO CONTRATO PARA EFECTOS DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA.<br><br>COMO MÁXIMO SE OTORGARÁ **6.00 PUNTOS** POR ESTE SUBRUBRO, CONFORME AL SIGUIENTE CRITERIO:<br><br>A. SE OTORGARÁN: **0.60 PUNTOS POR CADA CONTRATO** QUE PRESENTE EL LICITANTE Y QUE DEMUESTRE EL CUMPLIMIENTO AL PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES AL SOLICITADO.<br><br>EN CASO DE PRESENTAR CONTRATOS CONFIDENCIALES O RESERVADOS, DEBERÁ PRESENTAR ADEMÁS UNA REFERENCIA TÉCNICA DE CADA UNO DE LOS CONTRATOS QUE HAYA CELEBRADO CON UNA DESCRIPCIÓN SUCINTA DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO, INDICANDO NOMBRE, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO Y DOMICILIO DE LA DEPENDENCIA, ENTIDAD O EMPRESA CONTRATANTE, ASÍ COMO EL NOMBRE DEL RESPONSABLE TÉCNICO, A FIN DE ACREDITAR QUE EL SERVICIO FUE PRESTADO A ENTERA SATISFACCIÓN DEL CONTRATANTE.<br><br>EN CASO QUE SE PRESENTEN MÁS DE 10 (DIEZ) CONTRATOS, SOLAMENTE SE CONSIDERARÁN PARA EFECTOS DE OTORGAR PUNTAJE HASTA 10 (DIEZ) CONTRATOS. | |
| **TOTAL DE PUNTOS POSIBLES DE OBTENER EN EL RUBRO RELATIVO A EL CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS** | | **6.00** |

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

EL LICITANTE deberá incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del fabricante o desarrollador de los productos incluidos y requeridos para proporcionar el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"; en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

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

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

Las acreditaciones que se solicitan son las siguientes:

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

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

No aplica.

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

No aplica.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

## 8. Visitas a las instalaciones del licitante.

No aplica.

## 9. Penas convencionales y deducciones

### Penas Convencionales

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir el LICITANTE respecto a la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**

Las penas convencionales serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente.

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

**Pca=%d x nda x vspa**

Dónde:

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

En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o pedido.

La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para entregar los bienes o iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en

que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

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

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

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

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| **Inicio de prestación de los servicios "Fijos" (Pago mensual)** | A partir del día natural siguiente del acto de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | 1% por cada día de atraso en el inicio de la prestación de los servicios fijos y durante la vigencia de los servicios sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d =** porcentaje determinado en la convocatoria.<br>**Pca=** pena convencional aplicable.<br>**nda =** número de días de atraso.<br>**vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| **Inicio de la prestación de los servicios "Bajo Demanda" (Pago en demanda)** | A partir del día natural siguiente al de la fecha de solicitud del servicio. | 1% por cada hora de atraso en el inicio de los servicios solicitados bajo demanda y durante la vigencia de los servicios sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega. |

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| | atendiendo a lo establecido en el numeral 8 Niveles de servicio del Anexo Técnico. | La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>%d =porcentaje determinado en la convocatoria.<br>Pca= pena convencional aplicable.<br>nda = número de días de atraso.<br>vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |

En caso de no iniciar la totalidad del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"** a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el correspondiente Anexo Técnico, sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día natural siguiente al de la notificación del fallo) por causas atribuibles al LICITANTE, El Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

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

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

**Deductivas.**

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las deductivas por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir el

LICITANTE respecto a la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**

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

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

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

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

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

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

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

En caso de que la falla de un componente que afecte la operación de uno o más componentes, entonces se entenderá para propósitos de deductivas que todo el grupo

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

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

| ACCIONES | NIVEL DE SERVICIO | DEDUCTIVA |
|---|---|---|
| Carta Membretada del fabricante del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato del INSTITUTO el derecho de uso del licenciamiento requerido. | Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO". | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Reunión de Inicio de Contrato que contenga el alcance de los productos o servicios contratados por el Instituto Mexicano del Seguro Social. | Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del Fallo. | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por EL INSTITUTO y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. | Única vez, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal del LICITANTE, en el que manifieste | 05 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de |

| ACCIONES | NIVEL DE SERVICIO | DEDUCTIVA |
|---|---|---|
| que se obliga a liberar a El Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. | | atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Reporte de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones. | Mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes devengado durante la vigencia del servicio. | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta del LICITANTE, a fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato". | 10 (diez) días hábiles después a la notificación del fallo.<br><br>Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes. | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |

| ACCIONES | NIVEL DE SERVICIO | DEDUCTIVA |
|---|---|---|
| Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL INSTITUTO y de EL LICITANTE que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, EL LICITANTE deberá entregar copia en formato electrónico u óptico a EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria 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 | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Plan de trabajo | Presentar en su propuesta un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto del correspondiente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos los requisitos solicitados en el correspondiente Anexo Técnico dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:<br><br>A. Actividades a realizar.<br>B. Secuencia.<br>D. Recursos asignados.<br>E. Responsables de las actividades.<br>G. Duración del proyecto.<br>H. Fecha de inicio.<br>I. Fecha de conclusión. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |

| ACCIONES | NIVEL DE SERVICIO | DEDUCTIVA |
|---|---|---|
| "Reportes de Administración" | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br><br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Análisis de consecuencias | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br><br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Control presupuestario | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br><br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Aspectos técnicos y metodológicos de los entregables | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Esquema de integración de pagos | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes devengado.<br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Proyección del consumo de los servicios | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días | El equivalente a 1.0% del costo mensual del |

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| ACCIONES | NIVEL DE SERVICIO | DEDUCTIVA |
|---|---|---|
| | naturales después de cada mes.<br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Reporte de Tickets | 10 (diez) días naturales siguientes al mes devengado, EL LICITANTE deberá enviar a EL INSTITUTO<br><br>Impreso y firmado por el administrador del contrato del LICITANTE | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Reportes de la Operación del Licenciamiento | 10 (diez) días naturales después de cada mes devengado. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Memorias Técnicas del licenciamiento ofertado por el LICITANTE | 15 (quince) días naturales posteriores a su entrega.<br><br>Electrónico en su entrega<br><br>Impreso al inicio del servicio, en este caso, firmado por el apoderado legal del **LICITANTE** | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |

De conformidad a lo establecido en el Artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, *"Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente".*

Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación.

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

No aplica.

**11. Garantías de anticipo y cumplimiento.**

**Garantía de anticipo.**

No aplica.

**Garantía de cumplimiento**

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

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

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

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

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

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

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

**Garantías por defectos o vicios ocultos**

No aplica

## 12. Forma de pago.

El pago de los servicios contenidos en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"** serán en moneda nacional de la siguiente manera:

- Lo correspondiente a los servicios **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el documento de Anexo Técnico y Términos y Condiciones.
- Lo correspondiente al **"Servicio de uso de Licenciamiento"** por tratarse de un concepto por el derecho de uso de este durante la vigencia del servicio, se realizará en una sola exhibición en el primer pago que se realice al proveedor.
- Lo correspondiente al **"Soporte de Asistencia en Sitio"** se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el documento de Anexo Técnico y Términos y Condiciones .
- Lo correspondiente al **"Soporte de Asistencia Vía Remota"** se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el documento de Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

## 13. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados.

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

## 14. Otorgamiento de Anticipo.

No aplica.

## 15. Aviso de privacidad

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

"EL PROVEEDOR" se obliga a no hacer uso indebido de dicha información confidencial a la que tenga acceso o que se genere con motivo de la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)".

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

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

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

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

"EL PROVEEDOR" conviene en limitar el acceso de dicha información confidencial a sus empleados o representantes; Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información

deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo estipulado en este numeral.

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

a) Aquella que sea conocida públicamente.
b) La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente contrato en forma confidencial.
c) La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle IBM en sus centros de desarrollo.
d) Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
e) La que de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa deba ser suministrada a terceras personas, en el entendido, que aquella información confidencial que sea proporcionada a cualquier autoridad para el efecto de obtener licencias, permisos, autorizaciones, registro o para cumplir cualquier otro acto de autoridad.

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

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

## 16. Seguro de Responsabilidad Civil

No aplica.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**17. 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

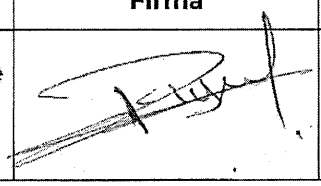
**18. Tipo de contrato.**

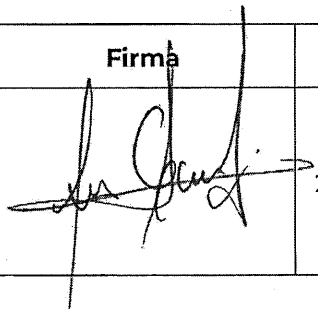
El contrato por celebrarse será ABIERTO en cantidades.

**19. Tipo de Abastecimiento.**

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

**20. Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación.**

| Elaboró | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza | Titular de la División de Administración de Centros de Datos |  | 21/04/2025 |

| Revisó | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Lic. Luis Miguel García Domínguez | Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos |  | 21/04/2025 |

| Aprobó | Cargo | Firma | Fecha |
|---|---|---|---|
| Ing. Eduardo Oropeza Ortiz | Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional | | 21/04/2025 |

SIN TEXTO

SIN TEXTO

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br><br>050GYR019N11825-001-00 |

## ANEXO 3 (TRES)

SIN TEXTO

## "PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR", ACTA DE FALLO Y OFICIO NÚMERO 09 53 84 61 1CFG/2025/6499"



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Invitación a Cuando Menos Tres Personas
Nacional Electrónica
Número IA50-GYR-050GYR019-N-118-2025

# Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)

Guzdan® Scalable IT Solutions

www.guzdan.com

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

# Propuesta Técnica y Económica con Diagrama de Conectividad

| | |
|---|---|
| **#CS-00281C** | Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT) |

Guzdan Services SA de CV con RFC GSE120228UL7,
Ciudad de México a 15 de Julio de 2025
Lago Alberto 442, Torre A piso 3 oficina 304, Col. Anáhuac 1ª Sección,
Alcaldía Miguel Hidalgo, CP 11320 Ciudad de México

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

| | |
|---|---|
| **Dirección de Administración**<br>**Unidad de Adquisiciones**<br>**Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios**<br>**Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos División de Contratación de Activos y Logística.**<br><br>**Instituto Mexicano del Seguro Social** | IMSS |

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

## 1. Objetivo del Documento

Guzdan Services acepta y reconoce que la presente propuesta técnica establece la descripción amplia y detallada del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**, establece los requerimientos, características, especificaciones técnicas, lineamientos y soporte técnico necesarios para la prestación del servicio, en lo sucesivo EL SERVICIO.

Guzdan Services acepta y reconoce que el Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCOP): 32700003 Licencias de uso de programas de cómputo y actualización.

## 2. Objetivo de la propuesta

Guzdan Services SA de CV, en lo sucesivo Guzdan Services, oferta proporcionar el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)", que permite al EL INSTITUTO tener el derecho de uso del licenciamiento necesario para la operación de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, se incluye el acceso a las bases de datos de conocimiento del fabricante, derecho de actualización de versiones y parches liberadas por el fabricante y todo lo necesario para el uso del licenciamiento, así como se cuenta con el soporte técnico orientado a los productos indicados en "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta las características y especificaciones técnicas del licenciamiento con el cuál será prestado el servicio objeto de la presente Propuesta Técnica se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos".

Guzdan Services reconoce y acepta que El INSTITUTO, a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), Guzdan Services oferta otorgar el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)", con la finalidad de conceder los servicios de derecho de uso de licenciamiento y soporte que garantizan la continuidad operativa de los aplicativos, virtualizadores y contenerizadores en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

## 3. Alcance

Guzdan Services acepta y reconoce que El IMSS tiene la necesidad de contratar el servicio descrito en el Anexo Técnico publicado y en los siguientes documentos:

- Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos.
- Términos y Condiciones.

Guzdan Services oferta otorgar el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)", bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de productos necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO.

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

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que El SERVICIO otorgado es por partida única.

## 4. Catálogo de Servicios

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

El catálogo de servicios ofertado por Guzdan Services del fabricante Red Hat resume todos los elementos de servicio que son considerados elementos de pago en el contrato correspondiente.

Los servicios que oferta realizar Guzdan Services incluye cada uno de los elementos de servicio del catálogo referido, se cotizan precios unitarios por cada uno de los rubros incluidos conforme al apéndice 2.- Formato de Propuesta Económica. Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en el catálogo de servicios, Guzdan Services oferta la definición de cada uno de ellos, de acuerdo con lo descrito en el presente anexo técnico.

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que el contrato que resulte de este proceso de contratación será abierto en cantidades.

**a) Derecho de uso de Licenciamiento y actualización**

El licenciamiento bajo el esquema de derecho de uso, suscripción, actualización propuestos por Guzdan Services en el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)", y que son necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO, es el que a continuación se indica:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA | UNIDAD |
|---|---|---|---|---|
| REDHAT | Red Hat OpenShift Platform Plus with Integration and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01787 | 24 | 60 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat OpenShift Platform Plus with Runtimes and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01791 | 90 | 224 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01699 | 90 | 224 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Ansible Automation Platform Premium (100 Managed Nodes) SKU MCT3694 | 1 | 2 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite, Premium SKU RH00006 | 4 | 10 | Suscripción y Servicio |
| | Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787 | 4 | 10 | Suscripción y Servicio |
| | Resilient Storage | 10 | 24 | Suscripción y Servicio |

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que por concepto de licenciamiento se generará la obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación:

| ID | Concepto | Descripción | Tipo |
|---|---|---|---|
| 1 | **Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización.** | Guzdan Services proporciona el derecho de uso del licenciamiento, así como también la actualización de dicho licenciamiento. | Bajo demanda |

**b) Soporte Técnico**

Guzdan Services acepta, reconoce y oferta las necesidades del Instituto relativas al Soporte Técnico del Licenciamiento del "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO 2025

(REDHAT)" y que es necesario para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de EL INSTITUTO.

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que por concepto de soporte y actualización del licenciamiento requerido se generará la obligación de pago de los servicios prestados, tal como se describe a continuación:

| ID | Concepto | Descripción | Tipo |
|---|---|---|---|
| 2 | **Soporte Técnico.** | Guzdan Services oferta otorgar el servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal de Guzdan Services y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.<br><br>Guzdan Services oferta entregar al Instituto el procedimiento para el soporte técnico por parte de personal de Guzdan Services y en casos especiales por parte del personal del fabricante para la solución de incidentes y casos de soporte durante la operación del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.<br><br>Guzdan Services oferta brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de técnicos especializados de Guzdan Services y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones.<br><br>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de Guzdan Services y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento que habilita Guzdan Services hacia EL INSTITUTO permite el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, acorde a los niveles de servicio objeto del presente anexo técnico.<br><br>El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de Guzdan Services y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones que entrega Guzdan Services hacia EL INSTITUTO incluye el acceso a recursos humanos | Fijo Mensual |



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | especializados de Guzdan Services y en casos especiales también personal del fabricante de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes en los casos que EL INSTITUTO requiera efectuar llamadas telefónicas o video conferencias necesarias para su atención. Guzdan Services en su caso coordina las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos especializados de Guzdan Services y en casos especiales del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes.<br><br>Guzdan Services oferta entregar de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado por personal de Guzdan Services y en casos especiales por personal del fabricante del licenciamiento necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.<br><br>Guzdan Services oferta otorgar para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.<br><br>Guzdan Services oferta brindar dentro del soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de Guzdan Services y en casos especiales del fabricante durante la operación del licenciamiento la asesoría técnica en sitio para los productos ofertados. | |

## 5. Propuesta Técnica

**Requerimientos Técnicos**

**a. Funcionales**

Partida única

Guzdan Services oferta proporcionar el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**, bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, soporte y actualización de los productos que se encuentran relacionados en el apéndice 1.- Listado de

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

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

Guzdan Services oferta incluir como parte de los servicios proporcionados la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestra que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación de los servicios de la partida completa.

Guzdan Services oferta brindar la prestación **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**, cumpliendo con todos y cada una de las características, especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico, Apéndice 1 y los Términos y Condiciones.

**Derecho uso de Licenciamiento y actualización.**

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

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

Guzdan Services oferta proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento a través del sitio web oficial del Fabricante, conforme se liberen por parte del fabricante, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.

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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

**Metodología de Entrega y Mejora Continua**

Guzdan Services proporciona como parte de la propuesta, la metodología de entrega adoptada que se fundamenta en las buenas prácticas del PMI para la gestión de proyectos y en el marco de referencia ITIL v4 para la gestión de servicios. Se incorpora un enfoque de mejora continua con base en el ciclo CSI (Continual Service Improvement).

El detalle metodológico se encuentra en el **Anexo 3: Metodología de Entrega y Mejora Continua.**

**Soporte Técnico**

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

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

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

Guzdan Services oferta otorgar la entrega a EL INSTITUTO del acceso a su Mesa de Servicio, así como el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el Apéndice 1.- Listado de Licenciamiento de Centros de Datos, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, este procedimiento incluye los siguientes niveles de atención:

- **Nivel 1**: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que son atendidos hasta su total solución por la Mesa de Servicios que otorga Guzdan Services.
- **Nivel 2**: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que son notificados a la Mesa de Servicios otorgada por Guzdan Services y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de Guzdan Services.
- **Nivel 3**: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que son notificados a la Mesa de Servicios otorgada por Guzdan Services y atendidos hasta su total solución por el personal técnico del fabricante correspondiente.

Guzdan Services oferta incluir el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico otorgado, el escalamiento de atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

Guzdan Services dentro de su propuesta oferta incluir la atención a incidentes, la cual cuenta con una Matriz de Escalación estructurada que define los niveles de prioridad, responsables técnicos y tiempos de respuesta comprometidos. Esta matriz permite la escalación hacia el fabricante Red Hat en caso necesario. Ver **Anexo 2: Matriz de Escalación y Niveles de Servicio**.

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

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

| | Nivel de gravedad 1 | Nivel de gravedad 2 | Nivel de gravedad 3 | Nivel de gravedad 4 |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Afectación** | El sistema de producción no funciona. | Fallo de función o característica principal, grave. | Fallo de función o característica secundaria, intermedio. | Problema leve, menor. |

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que lo anterior es atendiendo a las especificaciones de cada nivel de gravedad establecidos en el apartado relativo a los Niveles de Servicio del presente documento.

El soporte técnico que oferta otorgar Guzdan Services permite el registro, seguimiento y actualización de casos de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico; así como la emisión de los informes del avance de la atención de las solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en numeral 14 Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.

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

Guzdan Services oferta operar un sistema de gestión de incidencias mediante la plataforma Jira Service Management (ITSM), lo cual permite el registro, clasificación, seguimiento y cierre de casos en tiempo real. Para el detalle del procedimiento operativo, consultar el **Anexo 1: Procedimiento de Gestión de Incidencias en Plataforma ITSM Jira**.

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

**Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota**

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

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

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

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

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que el uso de las horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota, será "Bajo Demanda" atendiendo a las necesidades de EL INSTITUTO, durante la vigencia del servicio.

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

**Soporte de Asistencia Técnica en Sitio**

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

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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Soporte de Asistencia Técnica vía Remota**

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

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

**b. No Funcionales**

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

## 6. Especificaciones técnicas

Guzdan Services oferta otorgar el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)" bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción, actualización y soporte técnico de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Guzdan Services oferta entregar a EL INSTITUTO el procedimiento del licenciamiento requerido, actualización de este **(ver Anexo 5: Procedimiento de Entrega de suscripciones y actualización)** y para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, este procedimiento incluye al menos los 3



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

niveles de servicio descritos en el numeral 4.2 Soporte Técnico del presente Anexo Técnico, para el licenciamiento.

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

Guzdan Services oferta incluir dentro de los servicios solicitados, los recursos humanos que cuentan con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarios para la implementación y assessment de aplicaciones para las plataformas objeto del presente anexo técnico y proporcionar los servicios objeto del presente proceso de contratación.

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que en la tabla siguiente se presenta un resumen de los componentes que forman parte del servicio otorgado:

| Componente o Servicio | Descripción | Especificación |
|---|---|---|
| **Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización** | Guzdan Services oferta proporcionar el servicio de licenciamiento necesario para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. | Guzdan Services oferta proporcionar el servicio de licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.<br><br>Guzdan Services oferta proporcionar el servicio de licenciamiento incluyendo el derecho de uso y actualización de versionamiento del software durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.<br><br>Guzdan Services oferta proveer los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento a través del sitio web oficiales, conforme se liberen por parte del fabricante, con el fin de que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas de licenciamiento, así como |

| | | |
|---|---|---|
| | | suscripciones relativas al licenciamiento requerido en el presente Anexo Técnico.<br><br>El servicio de licenciamiento y suscripciones que Guzdan Services oferta proporcionar esta especificado en "Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos", del presente Anexo Técnico. |
| **Soporte Técnico** | Guzdan Services oferta proporcionar el servicio de soporte técnico del licenciamiento con su personal y en casos que así se requiera a través del personal especializado del fabricante necesarios, para atender el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. | Guzdan Services oferta entregar al INSTITUTO el procedimiento para la atención de incidentes del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico. Ver el Anexo 1: Procedimiento de Gestión de Incidencias en Plataforma ITSM Jira.<br><br>Guzdan Services oferta brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de Soporte Técnico de licenciamiento.<br><br>El servicio de soporte técnico que oferta habilitar Guzdan Services hacia El INSTITUTO permite el registro, seguimiento y actualización de casos de soporte e incidencias, así como actualizar los informes del avance de la atención de los casos de soporte e incidentes, de acuerdo con los niveles de servicio objeto del presente Anexo Técnico.<br><br>El servicio de soporte técnico especializado que oferta habilitar Guzdan Services hacia EL INSTITUTO incluye acceder a recursos humanos de Guzdan Services y en casos que así se requiera a recursos humanos del fabricante, de manera remota como parte de la atención de los casos de soporte e incidentes; en el supuesto que EL INSTITUTO requiera efectuar llamada telefónica o video conferencias necesarias para la atención. Guzdan Services coordinará las acciones para que EL INSTITUTO tenga acceso a los recursos humanos tanto del propio Guzdan Services como del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes. |



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| | | |
|---|---|---|
| | | Guzdan Services oferta entregar de manera mensual posterior a cada mes durante la vigencia del servicio un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado del licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.<br><br>Guzdan Services oferta otorgar para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja.<br><br>Guzdan Services oferta otorgar dentro del servicio de Soporte Técnico, la asesoría técnica en sitio para los productos que abarca licenciamiento y suscripciones necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO |

**Actualizaciones de Software**

Guzdan Services oferta incluir como parte del servicio ofertado, llevar a cabo de manera coordinada con personal designado de Guzdan Services y con personal del fabricante, la vigilancia y actualización a las versiones de licenciamiento, al amparo del instrumento jurídico que derive del presente proceso de contratación y cumpliendo con lo especificado en presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndice 1, así como las configuraciones necesarias derivadas de las recomendaciones del fabricante a solicitud de EL INSTITUTO o requeridas por la operación de los servicios. Las actualizaciones o actividades relacionadas a este punto, Guzdan Services en conjunto con EL INSTITUTO las lleva a cabo a través del Grupo de Gestión de Cambios (GGC).

**Licenciamiento.**

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

**Versionamiento.**

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

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

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

**Mesa de Servicios.**

Para la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)", Guzdan Services oferta entregar un punto único de contacto (Mesa de Servicios) para recibir, registrar, categorizar, dar seguimiento y generar información de las solicitudes, así como incidentes y casos de soporte técnico, apegado al procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico otorgados por Guzdan Services, con una cobertura de 7 días las 24 horas de cada día durante la vigencia del servicio, cuya funcionalidad y documentación deberá apegarse a la normatividad vigente en EL INSTITUTO.

Guzdan Services oferta y se describen de manera enunciativa más no limitativa, algunos de los eventos que se reportan en la Mesa de Servicio:



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

- Guión de atención y catálogo de servicios.
- Matriz de escalamiento.
- Guiones de atención de los 3 niveles de soporte y recabar la información requerida por los grupos de soporte para la atención de tickets.
- Categorizaciones de casos.
- Grupos de soporte.
- Relación de usuarios con permisos suficientes para el registro de tickets y la atención de su solicitud.
- Definir matriz y tiempos de escalación, incluyendo medios de contacto.
- **Ver Anexo 2: Matriz de Escalación y Niveles de Servicio**

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

Las herramientas tecnológicas, soporte técnico, personal, infraestructura y proceso de atención de la Mesa de Servicio ofertado por Guzdan Services, están personalizados para la atención a EL INSTITUTO, garantizando técnica y operativamente la continuidad, seguridad y confidencialidad.

El proceso de atención de la Mesa de Servicios forma parte de la propuesta técnica ofertada por Guzdan Services y en su caso, adecuado y autorizado por EL INSTITUTO.

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

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

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

**Productos**

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

Dicho reporte contiene al menos los siguientes campos:

- Número de ticket.
- Fecha y hora de creación.
- Descripción de lo reportado.
- Nombre o nombres del personal que atendieron o atienden el ticket.
- Descripción de la solución y en su caso, reporte Post Mortem o Service Request levantado al fabricante de ser el caso.

- Fecha y hora de la solución.
- Fecha y hora del cierre.
- Tiempo de atención del incidente, requerimiento o ticket.
- Nivel de servicio definido para este tipo de incidente.
- Tiempos acumulados de afectación para este tipo de incidente en el mes en curso.
- En su caso, posible deductiva o pena convencional correspondiente.

**Afinación y Puesta a Punto.**

Guzdan Services oferta incluir como parte del servicio otorgado el identificar, analizar, proponer y ejecutar las tareas de optimización de configuraciones necesarias del Licenciamiento objeto del presente proceso de contratación.

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

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

**Entrega de servicios.**

Guzdan Services oferta realizar la entrega del servicio, en los centros de datos designados por EL INSTITUTO, para el caso del servicio de soporte técnico remoto, Guzdan Services provee los mecanismos para que EL INSTITUTO acceda a los servicios remotos tanto para registro y seguimiento de casos de soporte, así como para el soporte remoto de personal especializado de Guzdan Services y en su caso del fabricante del licenciamiento objeto del presente proceso de contratación.

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

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

**Procedimiento para reporte de fallas.**

Guzdan Services oferta otorgar como parte del servicio, el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que EL INSTITUTO o a quien éste designe a través de la CSITI dependiente de la DIDT, reporte a Guzdan Services y de ser el caso al fabricante lo relacionado a casos de soporte, fallas o incidentes relevantes relacionados a los productos soportados por el servicio de licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico, en horario abierto (7 días a la semana, 24 horas al día durante la vigencia del servicio), Guzdan Services oferta cumplir el tiempo de resolución de falla que se indica en el apartado de Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico. **Ver Anexo 1.- Procedimiento de Gestión de Incidencias en Plataforma ITSM JIRA.**

**Administración de soporte remoto**

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

Guzdan Services oferta incorporar dentro de su metodología de atención la herramienta AnyDesk Enterprise / On-Premise como solución de soporte remoto, permitiendo a los ingenieros especializados conectarse de forma segura, rápida y eficiente a los entornos donde se presenten incidentes críticos o requerimientos técnicos especializados.
AnyDesk Enterprise permite habilitar una instancia dedicada (modo on-premise) para operar en redes internas del cliente, garantizando el cumplimiento de políticas de seguridad y confidencialidad institucionales. Esta solución ofrece las siguientes capacidades:

- Conexión remota cifrada mediante protocolo TLS 1.2 y verificación RSA de 2048 bits.
- Acceso controlado mediante permisos granulares por usuario y por sesión.
- Grabación de sesiones, bitácora de eventos, y funciones de auditoría para cumplimiento normativo.
- Compatibilidad multiplataforma (Windows, Linux, macOS) y funcionamiento sin necesidad de apertura de puertos a Internet.
- Integración con LDAP o Active Directory para gestión centralizada de usuarios.
- Disponibilidad 24/7 para atención de incidentes de forma inmediata sin requerir desplazamiento físico.

Con esta solución, Guzdan Services garantiza una atención ágil y segura, alineada a los niveles de servicio establecidos en el numeral 4.2 Soporte Técnico del Anexo Técnico, permitiendo una atención eficaz tanto en sitio como a distancia, en los centros de datos designados por EL INSTITUTO."
Guzdan Services oferta esta herramienta sujeta a aprobación por EL INSTITUTO.

**Repositorio Documental.**

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

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

Guzdan Services oferta incorporar el repositorio a través de Google Drive, con las siguientes características adicionales a las descritas:

- **Organización eficiente de archivos** en carpetas compartidas y unidades de equipo.
- **Colaboración en tiempo real** en documentos, hojas de cálculo y presentaciones.
- **Control de versiones y recuperación** de archivos eliminados.
- **Permisos granulares** para compartir archivos dentro y fuera de la organización.
- **Acceso desde cualquier dispositivo** (PC, Mac, Android, iOS).
- **Integración nativa** con Gmail, Google Meet, Docs, Sheets, Slides y otras herramientas.
- **Cifrado en tránsito y en reposo**, cumpliendo con altos estándares de seguridad.
- Políticas de uso y acceso configurable por parte del administrador.
- Prevención de pérdida de datos (DLP) y cumplimiento con normativas como ISO 27001 y GDPR.

- Auditoría y seguimiento de actividad sobre los documentos compartidos.

Guzdan Services entregará al Instituto en caso de ser adjudicado el procedimiento de acceso y permisos del repositorio.

Guzdan Services oferta que el repositorio será accesible por parte del INSTITUTO durante la vigencia del contrato y adicional, al finalizar el contrato como parte del entregable documental Guzdan Services oferta brindar al instituto una copia de esta base de datos en algún dispositivo electrónico (disco duro o memoria usb).

**Repositorio del servicio de licenciamiento y suscripciones.**

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

**Base de conocimientos de licenciamiento, suscripciones y soporte.**

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

**Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante.**

Guzdan Services oferta proveer como parte de la prestación servició requerido y durante su vigencia las pólizas de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante correspondiente, con el fin que EL INSTITUTO pueda contar con el servicio de soporte técnico especializado, en el caso que sea requerido, con personal del fabricante para la atención y resolución de incidentes, acceso a nuevas versiones de software, actualizaciones de contenido y

parches, así como para las configuraciones que permitan una mejora en el desempeño de las licencias ofertadas.

**Aceptación del Servicio**

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que se dará por aceptado el servicio cuando todo el servicio de licenciamiento y servicio de soporte técnico especializado por parte de personal de Guzdan Services y en su caso del fabricante se entrega de conformidad con lo especificado en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Apéndice 1.

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que para el caso del servicio de soporte técnico en sitio o vía remota por parte de personal de Guzdan Services y de ser el caso con personal del fabricante, Guzdan Services oferta entregar las memorias técnicas correspondientes dentro de las siguientes 72 horas de concluido el soporte técnico para ser revisadas y validadas por personal de EL INSTITUTO.

## 7. Modalidad del Servicio

**a. Conceptos fijos:**

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios fijos solicitados, los cuales se define de forma integral tanto en el presente Anexo Técnico, así como las características técnicas de los servicios y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2) por un precio unitario por única vez y otro con un precio mensual.

**a.1** Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización (Pago inicial único)

**a.2** Soporte Técnico (Pago mensual)

Los servicios fijos serán durante la vigencia del servicio y Guzdan Services oferta otorgar un costo inicial único y un pago unitario mensual fijo.

Conforme al ID de la pregunta 838565, GUZDAN Services oferta el precio unitario de Servicio de Soporte Tecnico del fabricante por unidad y concepto durante la vigencia del contrato, será el

precio unitario por el periodo comprendido de 12 meses a partir de la fecha de activación de las licencia

**b. Servicios Bajo Demanda.**

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que dentro de la competencia del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT), el esquema para la prestación de los servicios solicitados es la modalidad de servicios "Bajo Demanda" se refiere al pago por evento, el cual se define de forma integral tanto en el presente Anexo Técnico, así como las características técnicas de los servicios y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2) por un precio unitario, La modalidad de servicios "Bajo Demanda", permitirá realizar únicamente el pago por servicio devengado. Esta modalidad aplicará para los siguientes rubros:

**b.1 Soporte de Asistencia Técnica en Sitio.**

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

**b.2 Soporte de Asistencia Técnica vía Remota.**

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

Guzdan Services oferta que los costos por hora del Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota serán otorgados por Guzdan Services atendiendo a los requerimientos y especificaciones técnicas establecidos en el numeral 2.1. Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota, del presente Anexo Técnico.

El costo por hora de asistencia técnica se oferta por Guzdan Services en el formato **Apéndice 2 – formato de propuesta económica.**

## 8. Pruebas

**Pruebas**

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que No aplica

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

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que No aplica

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

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que No aplica

## 9. Normas

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que no aplican Normas Oficiales Mexicanas, Estándar (antes Mexicana), Internacional o de Referencia, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos.

**Cronograma de actividades**

Guzdan Services presenta un cronograma de actividades, para realizar la prestación del servicio por los conceptos de Licenciamiento (Derecho de uso) y por el Soporte, en el cronograma de Guzdan Services se especifican las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión, marcando las fechas de entregables como son cantidad de servicios a entregar de forma mensual, servicios de cableado de datos, enlaces de fibra óptica, puntos de consolidación, requerimientos especiales y memorias técnicas. El cronograma detalla al menos lo siguiente:

- Entrega y recepción de documentación de la oferta.
- En las Mesas de Trabajo dentro de 5 días hábiles posteriores al fallo.
- Acuerdos de Niveles de Servicio (Niveles operativos entre servicios involucrados) con otros proveedores del INSTITUTO.
- Establecimiento de matrices de escalación, procedimientos de atención en la mesa de servicio de Guzdan Services, establecimiento de grupos de soporte.
- Entrega y activación del licenciamiento y suscripciones.
- Entrega y activación del soporte técnico para registro de casos de soporte.
- Establecimientos de órdenes de trabajo iniciales
- Calendario, plan de trabajo, establecimiento de compromisos relacionados al Licenciamiento, suscripción y soporte técnico.
- Mesas de Trabajo semanales y especializadas para temas particulares que se realicen durante vigencia del servicio que se derive para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico.
- Mesas de trabajo previas al cierre del contrato.
- Analizar de manera conjunta con el fabricante y el INSTITUTO, las mejores prácticas en cuanto a la infraestructura instalada para la prestación del servicio, verificando los servicios de cableado de datos, enlaces de Fibra óptica, puntos de consolidación, requerimientos especiales, capacidad de procesamiento, almacenamiento y memoria en cada cluster y servidor, así cómo, sugerencias para la puesta a punto de los servicios instalados.

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que las actividades están organizadas en un cronograma semanal para el periodo julio–diciembre 2025, el cual incluye hitos clave como sesiones de arranque, entregas mensuales, mesas de trabajo y cierre de contrato. Consultar el **Anexo 4: Plan de Trabajo y Cronograma Visual**.

**Restricciones e interfaces con otros elementos**

Guzdan Services reconoce y acepta que No aplica



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## 10. Procesos

Guzdan Services oferta entregar toda la documentación que se genera durante la vigencia del servicio derivado del proceso de contratación correspondiente, misma que esta apegada a los formatos y procesos de conformidad con la normatividad vigente en EL INSTITUTO durante la ejecución del contrato.

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

## 11. Recursos Humanos

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

El personal que realiza funciones de coordinación, supervisión o cualquier otra función similar, en su caso superior, que Guzdan Services otorgue, tendrán el enfoque de atención a clientes, orientados a la prestación de servicios y amplio conocimiento técnico y operativo de los componentes objeto del presente Anexo Técnico.

Guzdan Services cuenta con el personal ADMINISTRADOR DE PROYECTO con experiencia y habilidades en Metodologías de Administración de Proyectos para la dirección del proyecto, para tal efecto se adjunta en la propuesta técnica los certificados, constancias y diplomas correspondientes al personal propuesto, para el caso de la certificación es avalada por el Project Management Institute (PMI), el nivel de la certificación es Project Management Professional (PMP); se presentan traducción simple al español de los documentos en idioma distinto al español.

Guzdan Services acepta que en caso de presentar documentos en idioma distinto al español se deberá acompañar de la traducción simple al español, especificando que en caso de que no se presente dicha traducción se tendrá por no presentado el documento, lo cual en su caso, podría

afectar la solvencia de la propuesta motivando su desechamiento y no pasar a la asignación de puntos.

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

Guzdan Services oferta que cuenta con acceso a personal calificado del fabricante (Nivel 3) para atender los incidentes presentados en el licenciamiento otorgado para lo cual se puede trasladar, las veces que sea necesaria, a las instalaciones de Guzdan Services y de EL INSTITUTO las veces que así se requiriera por necesidades de la prestación del servicio de El INSTITUTO durante la vigencia del servicio.

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

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

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que el personal otorgado por Guzdan Services para atender incidentes y casos de soporte tiene disponibilidad las 24 horas los 7 días de la semana durante la vigencia del servicio, en caso de que EL INSTITUTO requiera alguna eventualidad, se notifica por el personal definido por la CSITI dependiente de la DIDT a Guzdan Services, los cuales están disponibles para la atención.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que el servicio es operado por personal especialista en tecnologías Red Hat, con experiencia comprobada y certificaciones en soluciones como OpenShift, RHEL, RHV y Ansible Automation Platform.

## 12. Perfil de Guzdan Services

Para el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)", Guzdan Services acredita ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado anexando currículum detallado de la misma, el currículo incluye nombres, teléfonos y correos electrónicos de personas que confirman la experiencia solicitada.
Guzdan Services acepta y reconoce que, de no presentar el documento solicitado en este punto, es causal de desechamiento.
Los currículums vitae correspondientes se incluyen en el **Anexo 6: CV de Guzdan Services**.

Guzdan Services incluye en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del fabricante o desarrollador de los productos incluidos y requeridos para proporcionar el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"; en dicha carta se especifica todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas. **Carta 1.b.1.1**

Guzdan Services incluye en su propuesta técnica el Diagrama actualizado de los componentes del software ofertado, acompañado de una carta de soporte por el fabricante y así garantizar que cumplen con todos los componentes funcionales necesarios para la adecuada operación de los servicios cotizado. **Carta 1.b.1.1**
Guzdan Services acepta y reconoce que, de no presentar el documento solicitado en este punto, es causal de desechamiento.

Guzdan Services hace del conocimiento del INSTITUTO que Resilient Storage, viene incluido como addon de funcionalidad del producto Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium, el cual permite que un almacenamiento compartido o un sistema de archivos en clúster acceda al mismo dispositivo de almacenamiento a través de una red mediante un pool de datos que está disponible para cada servidor del grupo.

Guzdan Services demuestra que cuenta con apoyo técnico del fabricante, esto mediante una carta membretada y firmada por el representante legal en México de dicho fabricante, la carta es dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social. **Carta: 1.b.1.2**

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

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

**Condiciones técnicas de aceptación del entregable**

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

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

Ambos reportes son por escrito, con acuse de recibo por el Instituto.

Guzdan Services acepta, reconoce y oferta la relación de los principales entregables relacionados al "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)".

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

**Cumplimiento de obligaciones contractuales.**

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales, permite una fácil y organizada atención de procesos de auditoría por parte de los entes de fiscalización, Guzdan Services oferta entregar en un plazo no mayor a 10

(diez) 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 Guzdan Services, con el fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que se incluye, casos de uso y en su momento especificaciones o excepciones, para convertirlos en los "Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato";

**Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato.**
Guzdan Services acepta y reconoce, que estos documentos son registrados y se resguardan en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal designado por EL INSTITUTO y de Guzdan Services que permite generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, Guzdan Services entregará copia en formato electrónico u óptico a EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que permita cumplir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera. Esta información Guzdan Services oferta mantener durante la duración del contrato a través de Google Drive, mencionado anteriormente.

Guzdan Services oferta presentar cada semana durante la vigencia del servicio, en reunión ante el grupo de gobierno de este contrato de manera presencial o remota bajo medios de comunicación electrónicos, los detalles de la operación de los servicios objeto del presente contrato, que se exponen con base en el documento denominado "Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de Guzdan Services", con el fin de que se cuente 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".

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 Guzdan Services, genera de manera conjunta entre EL INSTITUTO y Guzdan Services, el detalle de los documentos tanto en formato, contenido, información adjunta en imágenes, archivos o documentos complementarios, así como firmas y validaciones a efectuarse por el personal que participará en los procesos de entrega de servicios, lo cual se deposita en un repositorio

documental que habilita Guzdan Services con acceso durante la vigencia del servicio al administrador del contrato designado por EL INSTITUTO (Cuerpo de Gobierno del Contrato), los cuales analizarán con el gerente de cuenta y personal técnico de Guzdan Services, el avance de los proyectos, la continuidad operativa, siguientes compromisos y la documentación del ejercicio del gasto, así como el nivel de cumplimiento de niveles de servicio establecidos, siendo parte fundamental la documentación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales, incluyendo en su caso, las deductivas aplicables. En estas juntas de gobierno del contrato, Guzdan Services expone al personal de EL INSTITUTO, los detalles de la operación, consumos, tendencias, áreas de oportunidad y mejores prácticas susceptibles de incorporarse a la operación y administración del contrato, las cuales serán evaluadas por EL INSTITUTO, en su caso, autorizadas con o sin modificaciones, para su implementación y operación gradual o inmediata.

**Cláusulas y cumplimiento**

**Documentación de cumplimiento de obligaciones.**

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

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

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

Estos documentos probatorios se registran y se resguardan en el repositorio documental del contrato (Google Drive), con acceso a personal designado por EL INSTITUTO y de Guzdan

Services, que permite generar el histórico de los Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato. Al finalizar el contrato, Guzdan Services entregará copia en formato electrónico u óptico a EL INSTITUTO del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que permite fungir como respaldo de toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.

**Niveles de servicio acordados que se ofertan**

El proceso de Administración del Nivel del Servicio involucra tanto a Guzdan Services como a EL INSTITUTO para mantener y monitorear el funcionamiento del servicio. Guzdan Services oferta una revisión continúa de los niveles de servicio para garantizar técnica y operativamente que el nivel del servicio sea mantenida y mejorada permanentemente.

**Nivel general de servicio**

Guzdan Services oferta cumplir con los niveles de servicio para la atención del soporte técnico, tickets, incidentes y atención de casos de soporte durante la vigencia del servicio de conformidad con la siguiente tabla:

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

| | | principal grave). | intermedio). | |
|---|---|---|---|---|
| **Objetivos de tiempo de respuesta** | **1 hora** | **3 horas** | **6 horas** | **1 día hábil** |

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

**Acuerdos de niveles operacionales**

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

Guzdan Services reconoce y acepta que los objetivos de los Acuerdos de Nivel de Operación son, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

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

**Proceso de entrega al término del contrato**

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

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

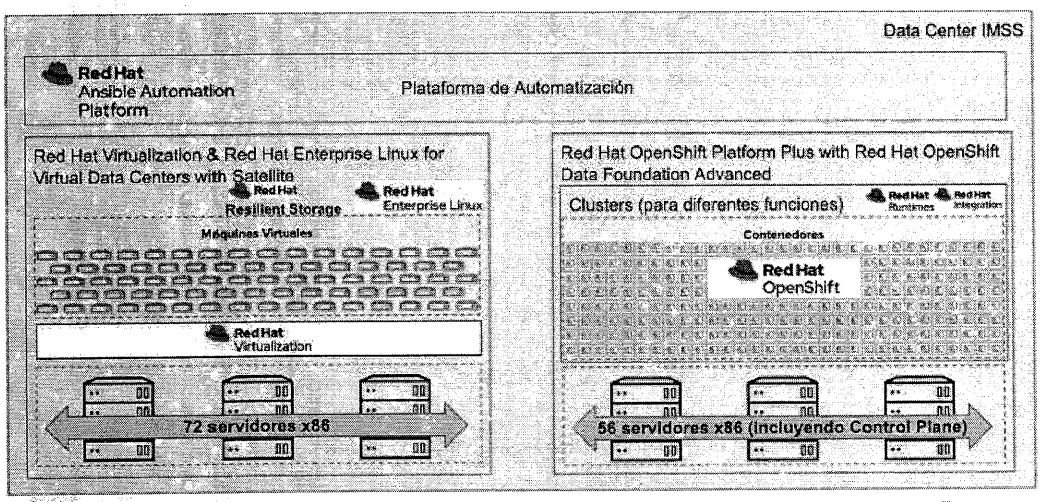
## 13. Especificaciones técnicas

De igual forma Guzdan Services indica que el Diagrama de los componentes de Software de Red Hat (Diagrama 1), indicado en la página siguiente, cumple y considera los componentes para cubrir los requerimientos del Anexo Técnico "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)" y que contiene:

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

### Diagrama de Conectividad

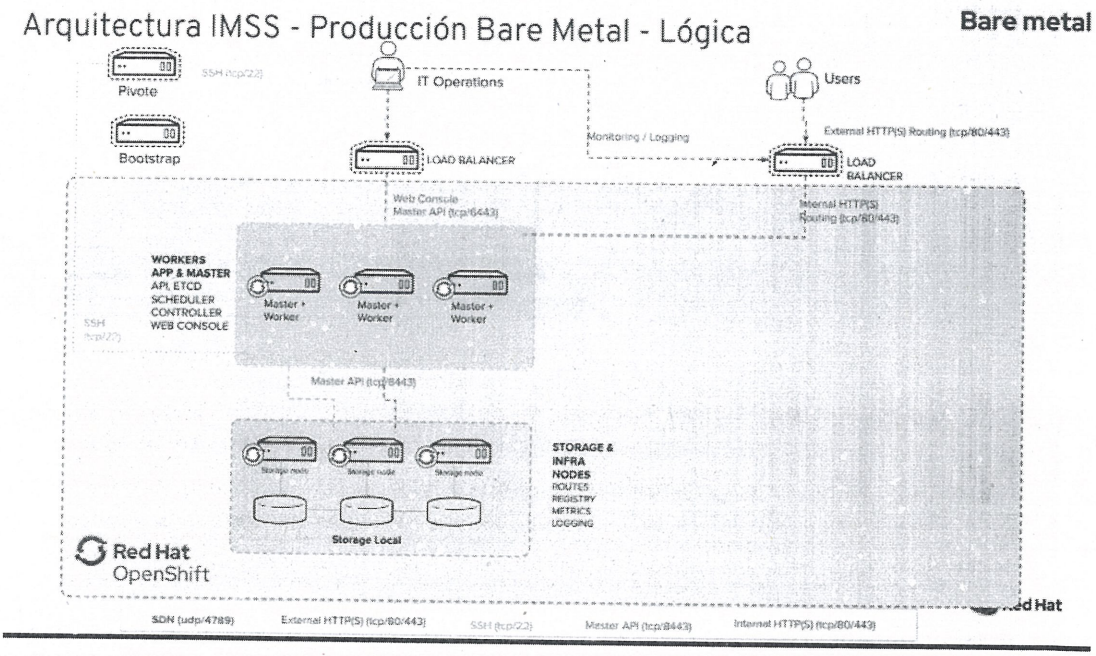
## Ambiente IMSS - OpenShift con Resilient Storage complemento

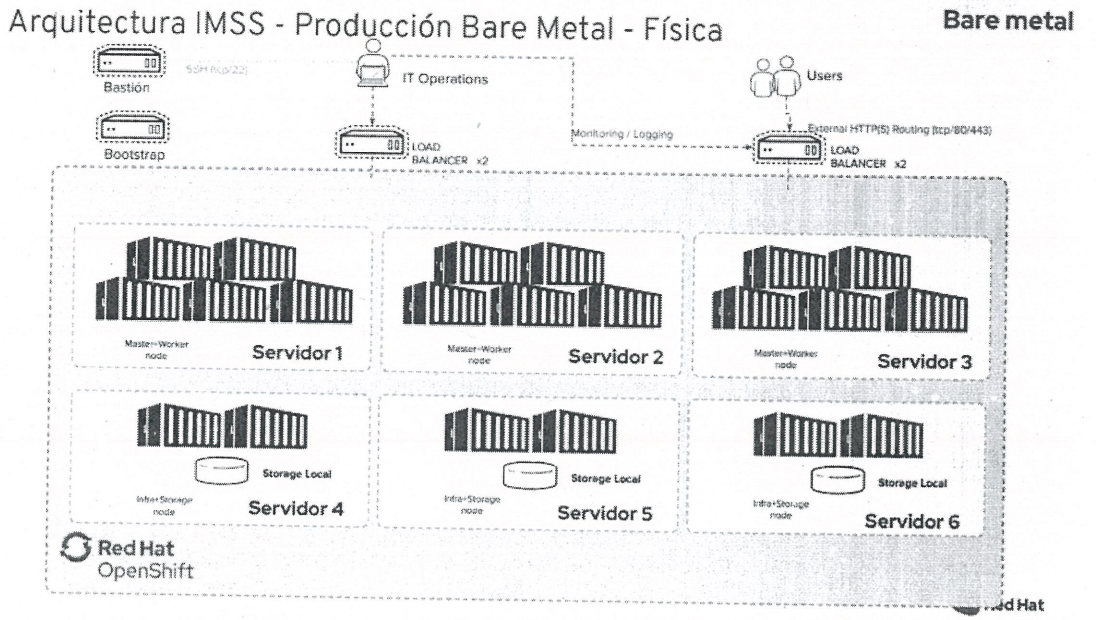


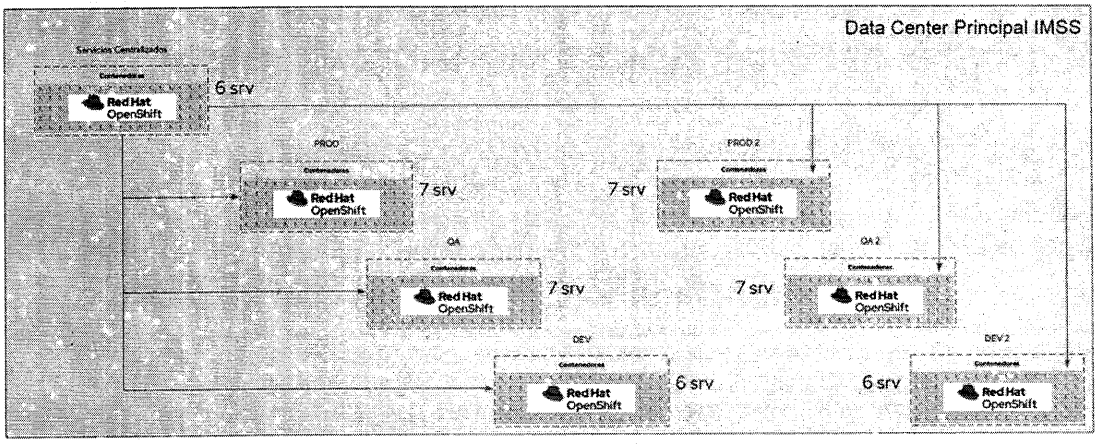
Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

Adicional a la carta de fabricante de diagrama y productos Guzdan Services a continuación se presenta un complemento de la información de la infraestructura actual:



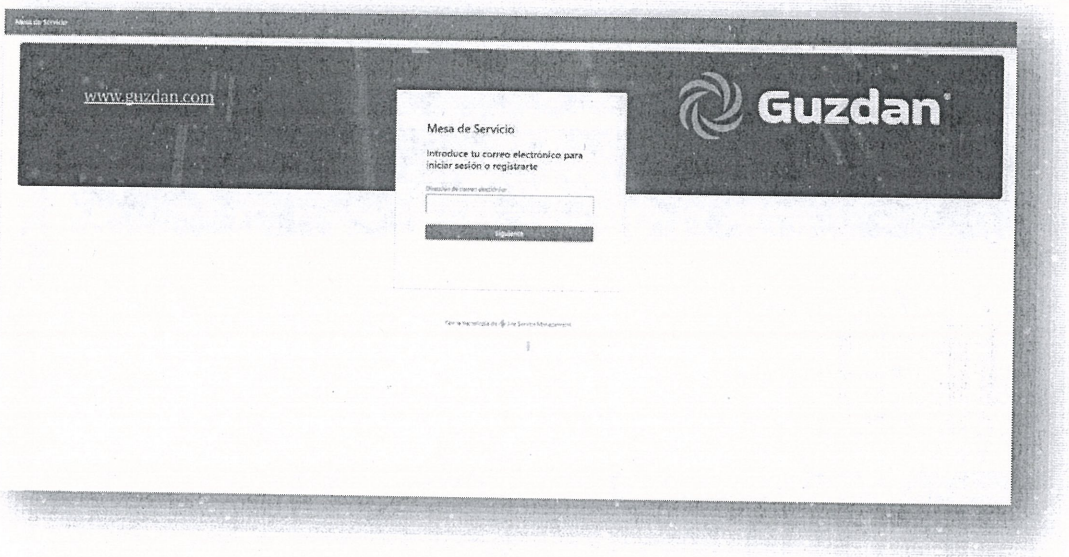




Data Center Principal IMSS
Servicios Centralizados
6 srv
Red Hat OpenShift
PROD
7 srv
PROD 2
7 srv
QA
7 srv
QA 2
7 srv
DEV
6 srv
DEV 2
6 srv

# 14. Anexo 1: Procedimiento de Gestión de Incidencias en Plataforma ITSM Jira.

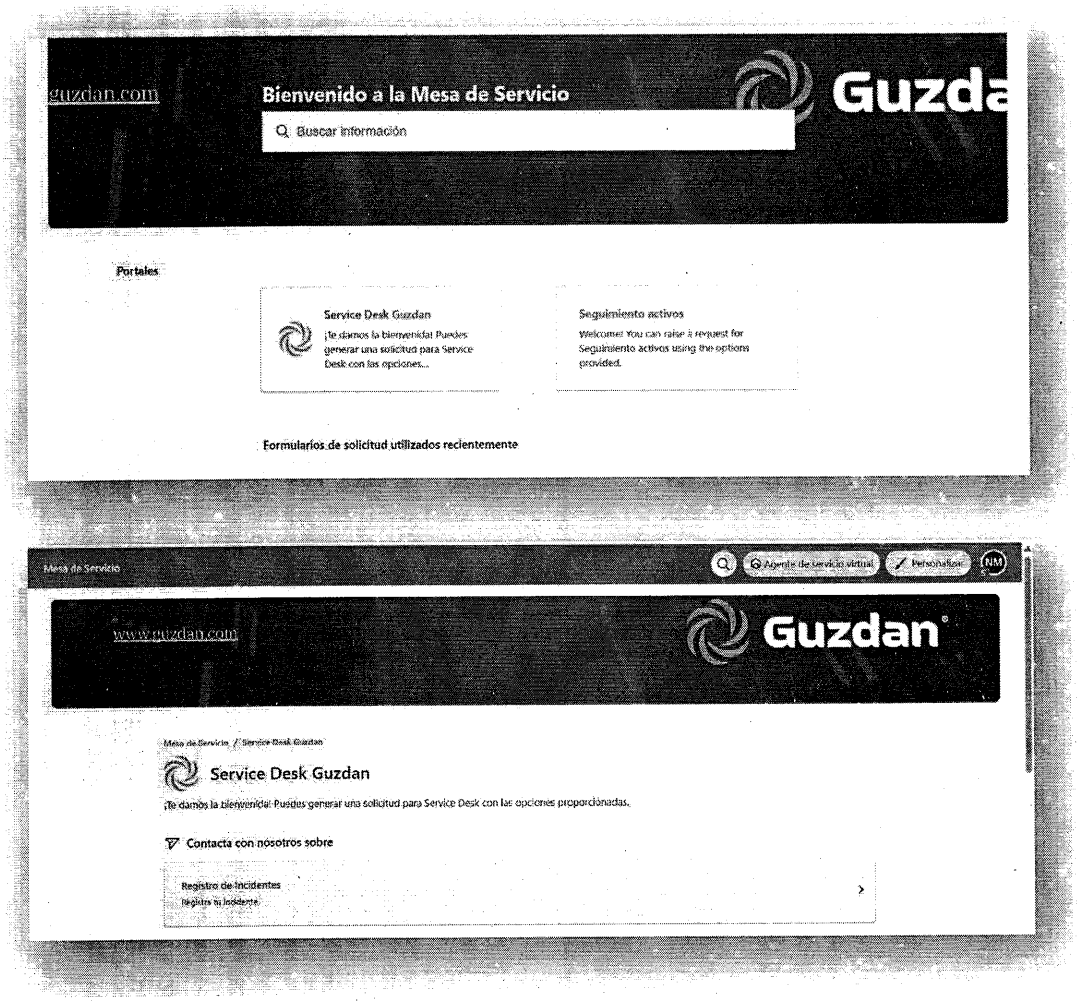
**Proceso para realizar levantamiento de Tickets** 1- Ingresar al siguiente link:

https://id.atlassian.com/logout?continue=https%3A%2F%2Fservicedeskguzdan.atlassian.net%2Fservicedesk%2Fcustomer%2Fportals en donde se visualizará esta pantalla de inicio:

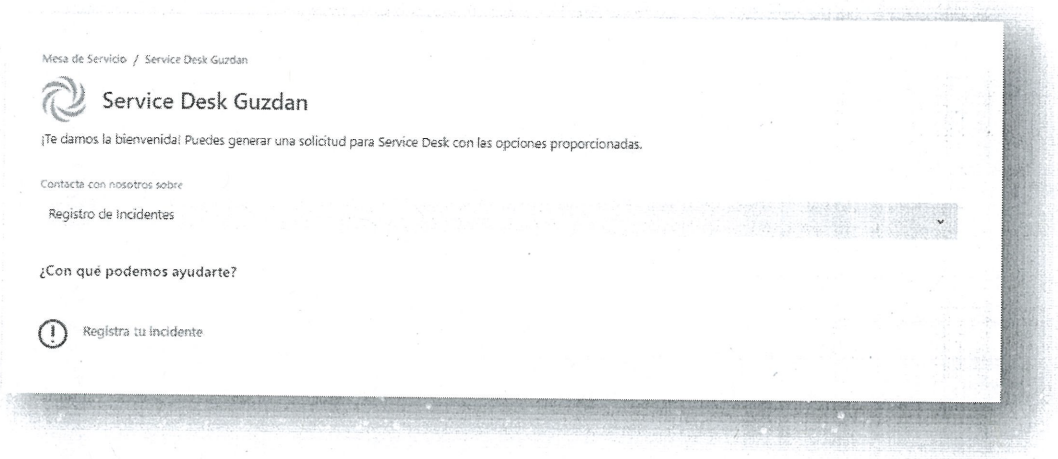



- Ingresamos el NOMBRE DE USUARIO y CONTRASEÑA proporcionado previamente por Guzdan a través de correo electrónico.
- Una vez que ingresemos, nos solicitará cambiar la contraseña por cuestiones de seguridad.

2- Seleccionamos la opción Service Desk Guzdan, y posterior nos abrirá una pantalla nueva en donde aparecerá un recuadro con la leyenda Registro de Incidentes y daremos clic, seguido nos abrirá la pantalla donde deberemos

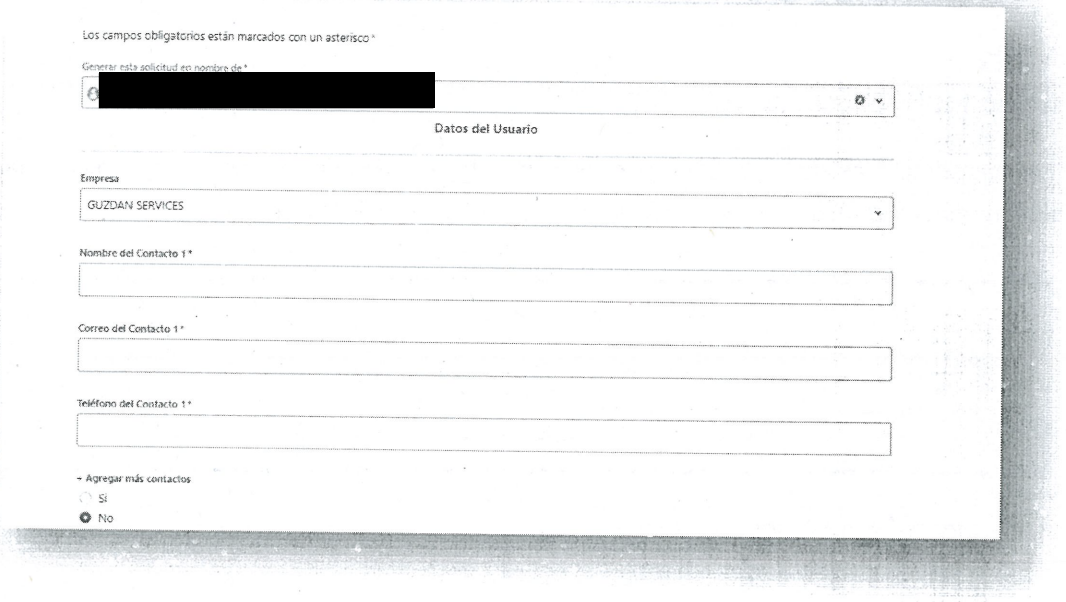



3- La pantalla correspondiente aparecerá un recuadro con la leyenda Registro de Incidentes y daremos clic.

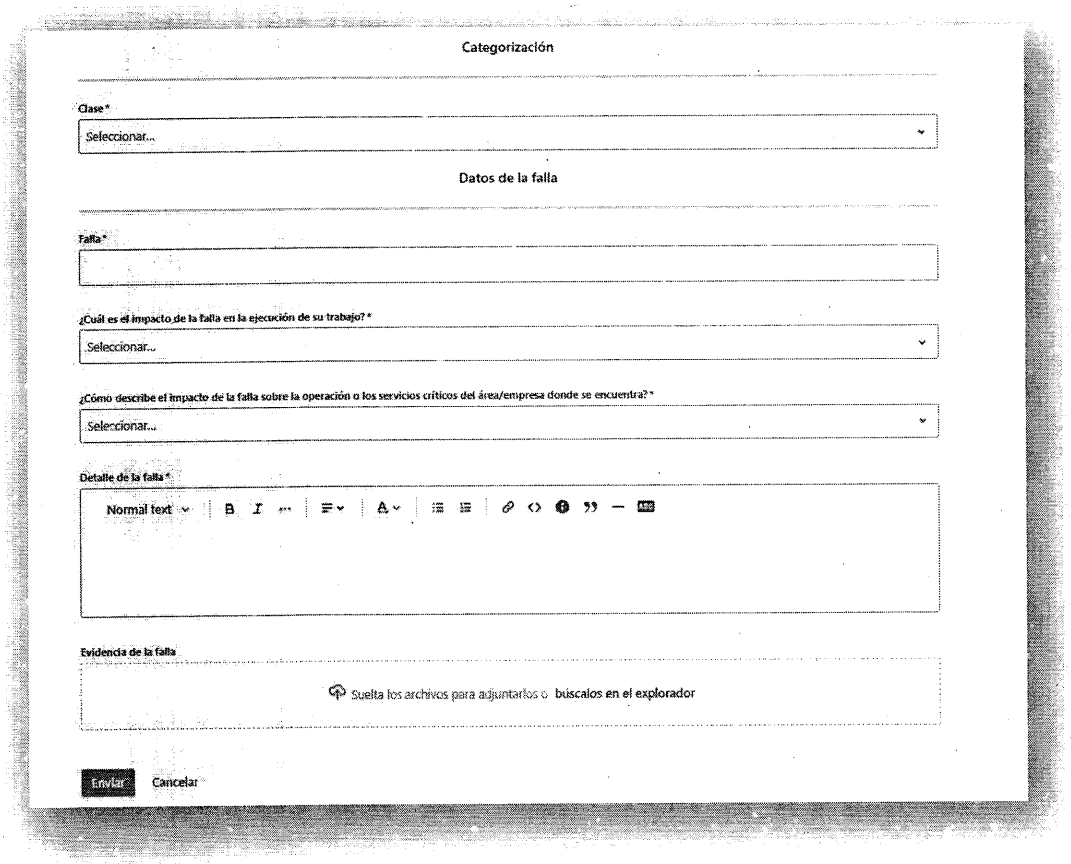



4- Una vez abierta la nueva ventana, ingresamos los datos de la persona quien estará dando seguimiento con facilidad a la información solicitada por parte de Guzdan

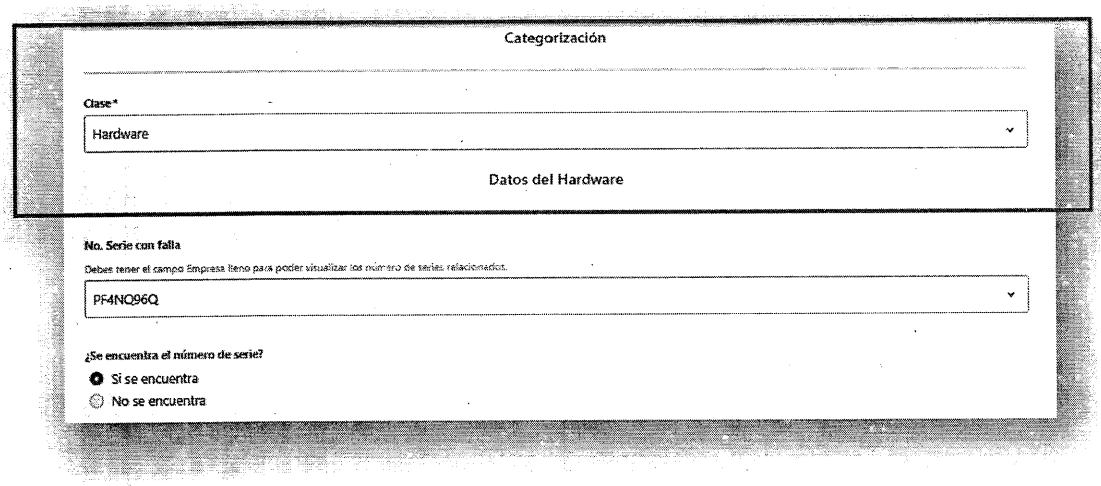
- Se comparte captura de campos a llenar en la solicitud:




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




*Los campos con asterisco en ROJO son de forma obligatoria, de lo contrario no se podrá crear el ticket hasta que se cuente con información completa. Al llenado de los campos en




el apartado de CATEGORIZACION, en el campo CLASE al ser llenado sumara el apartado de Datos de Hardware o Software.

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

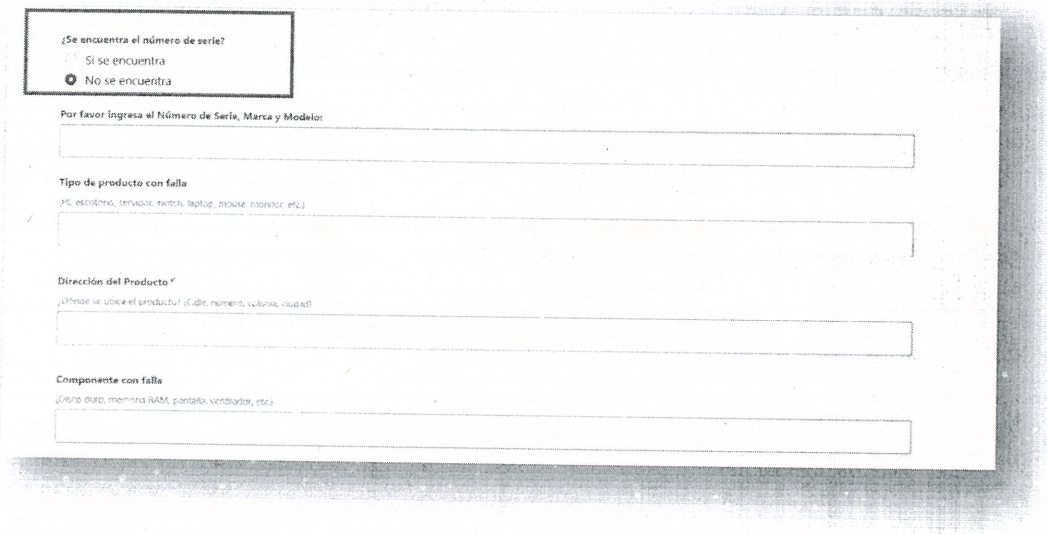
• ¿Existe su Número Serie con falla? Este campo se llena a partir del llenado del campo "No. de serie con Falla", para validar si existe el número de serie del equipo reportado registrado en la base de datos de Guzdan:

- Sí

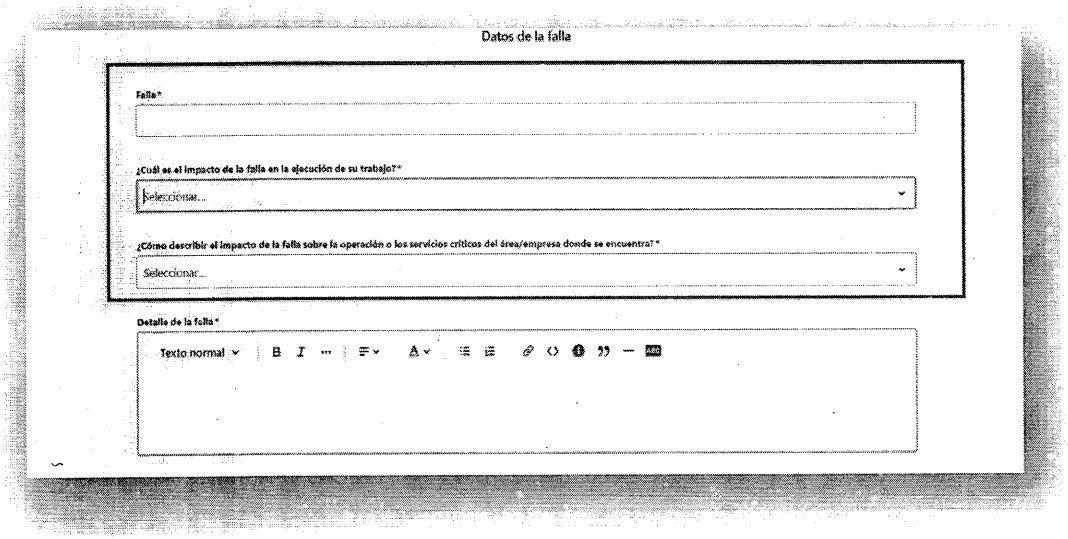
Si una vez ingresado el número de serie en el campo "No. de serie con Falla", este se encuentra dentro de la lista desplegable y arroja los datos relacionados al equipo ingresado (Modelo, Ubicación, Dirección), deberá elegir la opción SI en "¿Existe su No. de Serie?".

- NO

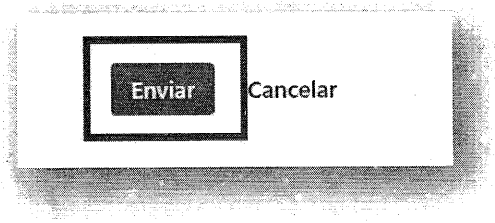
En caso de que al llenar el campo "No. de serie con falla", el número de serie no se encuentre dentro de la lista desplegable, o bien, en caso de que su reporte no esté relacionado a un equipo con número de serie, deberá elegir la opción NO en "¿Existe la serie?" y llenará los datos relacionados al equipo ingresado (Modelo, Ubicación, Dirección) que solicita en la parte superior derecha de la imagen para darlo de alta.



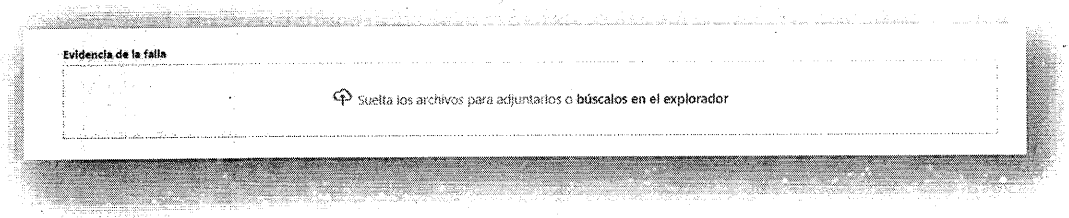

5- Datos de la falla, los campos son obligatorios y definirán el nivel de servicio al cual será soportado. Para el campo de "FALLA" deberá agregarse la breve información del problema presentado; los campos de "IMPACTO DE FALLA" al colocarse definirán el nivel de soporte al que será dirigido el ticket.




El portal permitirá adjuntar cualquier tipo archivos (foto, video,pdf,word,logs,Excel,etc) como evidencia del incidente, en caso de ser necesario. 6- Clic en ENVIAR




7- La Mesa de Servicio de Guzdan recibirá el ticket y procederá a dar seguimiento. Cada actualización que se lleve a cabo se notificará a través del correo electrónico

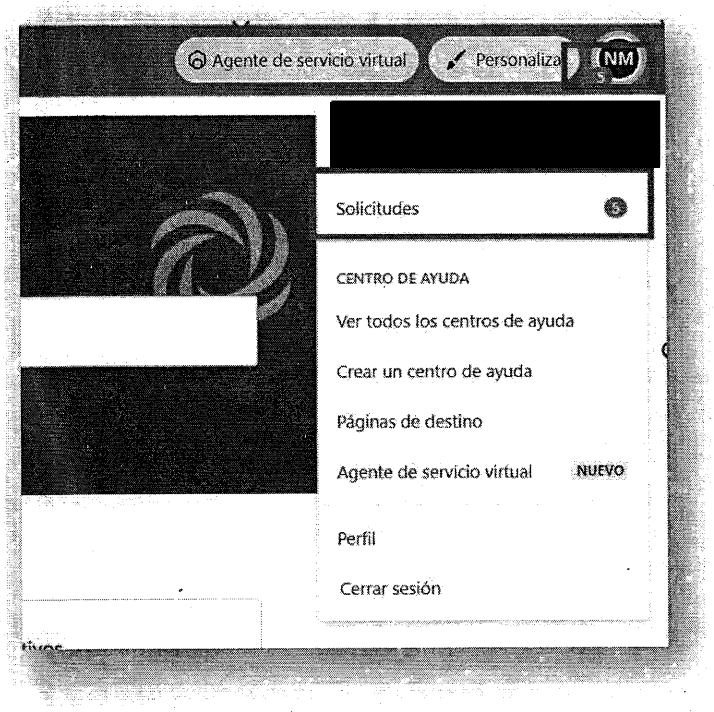


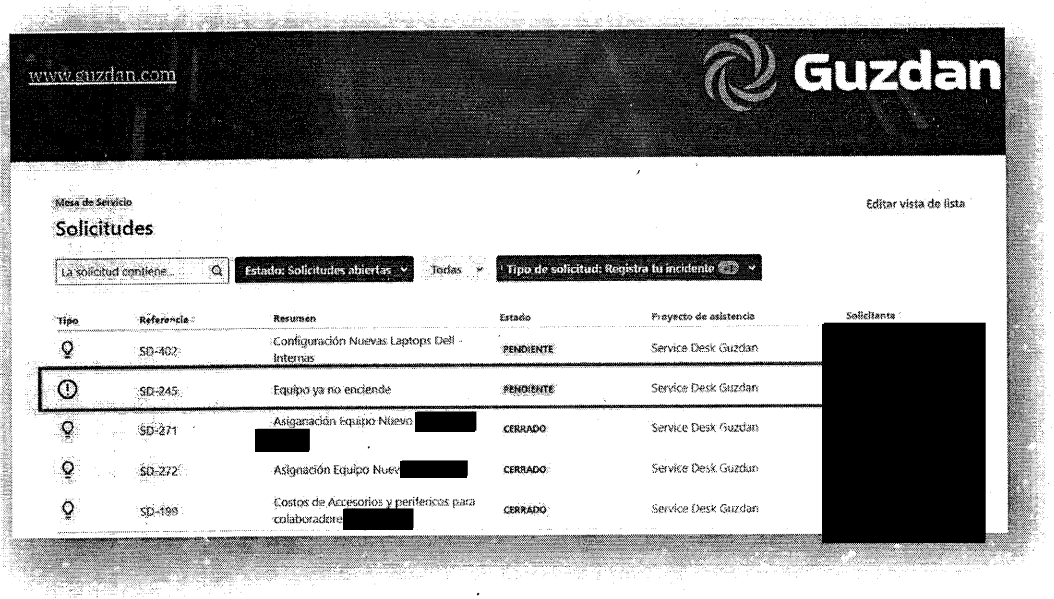

proporcionado al momento de levantar el ticket, esto con la facilidad de poder ingresar al portal para visualizar el avance de registro.

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, 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**

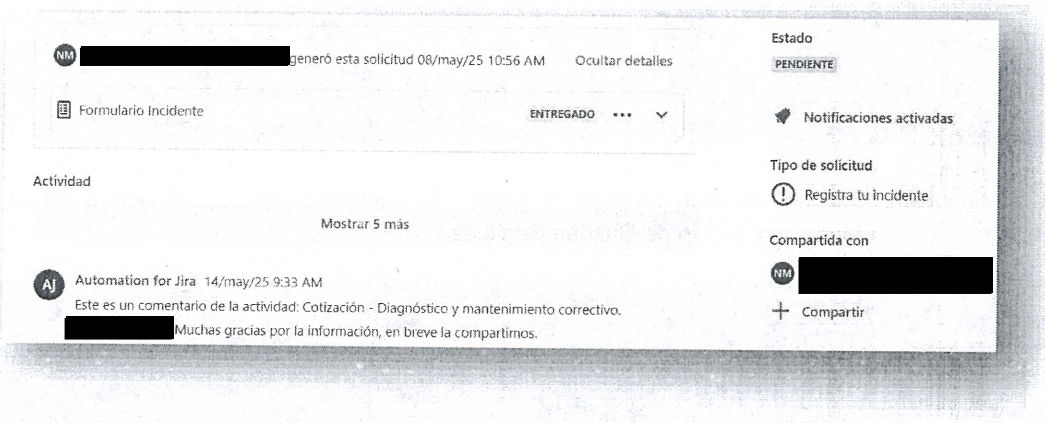
Podrá visualizar sus tickets activos dentro de la página inicial y al dar clic en el ticket generado podrá documentar.

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




*Al dar click en la incidencia se podrá revisar el estado y realizar comentarios.




**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, 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**

## 15. Anexo 2: Matriz de Escalación y Niveles de Servicio.

A continuación, Guzdan Services muestra la Matriz de escalación tradicional dentro de la atención del área Mesa de Servicio de Guzdan Services.

| Nivel de Escalación | Puesto | Responsable | Contacto | Asignación de Servicios | Atención | Actividades | Criterios de Escalación |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nivel 1** | [redacted] | | Móvil: [redacted] Correo: [redacted] | Administrador Mesa de Servicio | 24x7 | 1. Creación y gestión de incidentes en Plataforma ITSM JIRA 2. Seguimiento de incidencias en Plataforma ITSM JIRA 3. | 1. Se reporta un incidente 2. Se solicita un servicio |
| | | | | | | Documentación y Cierre de incidencia | |
| **Nivel 2** | [redacted] | | Móvil [redacted] Correo: [redacted] | Red Hat Integration | | 1.Atención y seguimiento de tickets 2. Soporte Nivel 2 | 1. No se ha podido hacer contacto con el nivel anterior 2. La atención del Consultor de |
| | | | Móvil [redacted] | Soporte Red | | | |



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, CARGO, TELÉFONO MÓVIL Y CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | [redacted] Correo: [redacted] | Hat Virtualization | | 3. Documentación y aprobación de cierre de tickets | Mesa de Servicios no ha sido satisfactoria |
| Nivel 3 | [redacted] Móvil: [redacted] Correo: [redacted] | Soporte de Licencias Red Hat Anssible/ Autimation Platform | | 1.Atención y seguimiento de tickets 2. Soporte Nivel 3 3. Documentación y aprobación de cierre de tickets | 1. No se ha podido hacer contacto con el nivel anterior 2. La atención del Consultor de Mesa de Servicios no ha sido satisfactoria 3. El Ingeniero de Soporte ha tardado en la atención, Etc. |
| | [redacted] Móvil: [redacted] orreo: [redacted] | Soporte de Licencias Red Hat Openshift | | | |
| | | Automation Platform | | | |
| | [redacted] Móvil: [redacted] Correo: [redacted] | Soporte de Red Hat Enterprise Linux | | | |
| | [redacted] Móvil: [redacted] Correo: [redacted] | Manager Mesa de Servicio | | | |

Nivel General del Servicio:

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, CARGO, TELÉFONO MÓVIL Y CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 20-marzo-2025**



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

| Nivel de Gravedad | Descripción de gravedad | Objetivos de tiempos de Respuesta | Nivel de Escalación 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | El sistema de producción no funciona | 1 hora | X | X | X F |
| 2 | Fallo de función o característica principal grave | 3 horas | X | X | X F |
| 3 | Fallo de función o característica secundaria intermedio | 6 horas | X | X | X F |
| 4 | Problema menor | 1 día hábil | X | X F | X F |

X= Personal técnico de Guzdan Services.
XF=Personal técnico de Guzdan Services + Personal técnico del Fabricante.

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta los siguientes niveles de Atención de Soporte:

| Nivel de Soporte Técnico | Áreas de Atención | Tipo de Atención |
|---|---|---|
| **Nivel 1** | Mesa de Servicio Guzdan Services | Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte que deberán ser atendidos hasta su total solución por la Mesa de Servicios ofertados por Guzdan Services. |
| | Soporte Especializado Guzdan Services | |
| **Nivel 2** | Mesa de Servicio Guzdan Services | Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertados por Guzdan Services y atendidos hasta su totalidad por el personal técnico especializado de Guzdan Services. |
| | Soporte Especializado Guzdan Services | |
| **Nivel 3** | Mesa de Servicio Guzdan Services | Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertados por Guzdan Services y atendidos hasta su totalidad por el personal técnico del Fabricante correspondiente. |
| | Soporte Especializado Red Hat (Fabricante) | |

# 16. Anexo 3: Metodología de Entrega y Mejora Continua.

## 1. OBJETIVO

Descripción de las metodologías y mejores prácticas utilizadas por parte de los equipos de trabajo de Guzdan Services, y que se deben de contemplar en la entrega integral del servicio de manera eficiente y eficaz, que permitan obtener los objetivos solicitados por el INSTITUTO.

## 2. ALCANCE

Esta descripción de metodologías y mejores prácticas aplica para los equipos de trabajo involucrados en el proyecto, tanto de Guzdan Services como del INSTITUTO, con el objetivo de cumplir de manera ágil y ordenada los objetivos planteados en la presente licitación.

## 3. DESARROLLO

**Metodología de Entrega de Servicio.**

Guzdan Services realiza la entrega integral del servicio a través de metodologías y/o marcos de referencia como PMI (Project Management Institute) e ITIL (Information Technology Infrastructure Library), las cuales son utilizadas con el firme propósito de gestionar los diferentes aspectos y etapas que se involucran en el proyecto.

Para la entrega del servicio indicado por el INSTITUTO, Guzdan Services incluye dentro de su marco de trabajo, un conjunto de mejores prácticas basándose en la experiencia, así como en la utilización de herramientas de gestión de proyectos y seguimiento de incidencias; siendo esto último, JIRA la plataforma utilizada por Guzdan Services para realizar la coordinación eficiente de los recursos como el soporte técnico involucrado en este servicio.

Guzdan Services detalla y define los puntos clave tanto la entrega como la gestión del servicio basándose en la experiencia y utilización de las mejores prácticas mencionadas, divididas en las siguientes fases:

### 1. Inicio del Proyecto.

En esta fase y de acuerdo a las metodologías como marcos de referencia mencionadas, su principal objetivo es el sentar las bases del éxito a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto, y en donde se establece el marco de trabajo integral del servicio; siendo sus principales puntos a desarrollar lo siguiente:

**1.1 Alcance y Requisitos**:

Definición clara del alcance del servicio: Se establece y reiteran los objetivos a alcanzar, así como las fronteras de responsabilidad que este servicio involucra.

**1.2 Formalización de documento de requisitos**: Se formaliza el documento y/o acta, donde se indica el alcance integral del servicio que es revisado y aprobado tanto por Guzdan Services como por el INSTITUTO.

**1.3 Trabajos Preparatorios y Análisis Documental**:

**1.3.1** **Identificación de Grupos de Trabajo**: Se definen todos los involucrados claves (equipo de TI, mesa de servicio, usuarios finales, etc.).

**1.3.2** **Definición de Roles y Responsabilidades**: Se asignan e identifican claramente los roles dentro del equipo de Guzdan Services como del INSTITUTO.

**1.3.3** **Cronograma Preliminar**: Revisión y aprobación del cronograma de trabajo a alto nivel del cronograma expuesto por Guzdan Services para la entrega del servicio.

**1.3.4** **Análisis de Riesgos Inicial**: Se identifican los riesgos potenciales iniciales y se planifican estrategias de mitigación.

**1.3.5** **Acta de Constitución del Proyecto (Project Charter)**: Este documento formaliza el inicio del proyecto, define sus objetivos, el alcance de alto nivel, los grupos de trabajo involucrados, así como el administrador de contrato por parte del INSTITUTO.

**1.3.6** **Reunión de Lanzamiento (Kick-Off)**: Una vez constituida el acta del proyecto, se realiza la reunión formal con todos los grupos de trabajo involucrados, para presentar el proyecto integral y establecer de manera conjunta los acuerdos descritos en el documento, así como establecer los mecanismos de colaboración y comunicación que serán fundamentales para el desarrollo y entrega del servicio.

**2. Plan de la Gestión de las Comunicaciones.**

En este proceso, se enfoca principalmente en la elaboración del plan de comunicación que implicará de manera clara los métodos o canales de comunicación adecuados que serán fundamentales para establecer la frecuencia y responsables. Dentro de esta gestión, se deberán de plantear y formalizar los siguientes aspectos fundamentales:

**2.1 Plan de Comunicación**: El objetivo de establecer el plan de comunicación, define de manera explícita, las necesidades de información que emanen del servicio, frecuencia de entregas, medios de comunicación, así como los grupos involucrados para su gestión como de autorización.

**2.2 Contenido**: En este punto, se establece el tipo de información que será gestionada tanto por Guzdan Services como del equipo designado por el INSTITUTO. (progreso, riesgos, decisiones, cambios, etc.).

**2.3 Canales**: Se establecen los medios de comunicación oficiales en donde se alinearán dichos mecanismos o herramientas para la gestión del servicio (reuniones, correo electrónico, plataformas de colaboración, repositorios de información, informes, dashboards, etc).

**2.4 Reuniones**: Con la finalidad de informar sobre los avances del servicio indicado por el INSTITUTO, así como para exponer problemáticas presentadas en el servicio. Dichas reuniones de trabajo serán realizadas de manera tanto remota como presencial y serán documentadas mediante minuta de trabajo estableciendo de manera puntual tanto las decisiones, avances y compromisos expuestos en dichas reuniones de trabajo.

**2.5 Métricas**: Con la finalidad de evaluación la evolución de la entrega del servicio, Guzdan Services se apega a los niveles de servicio indicados por el INSTITUTO; las cuáles serán informadas conforme a lo indicado en el apartado de gestión de la mesa de servicio administrada por Guzdan Services así como el cronograma de actividades indicado y autorizado por el INSTITUTO.

## 3. Mejora Continua del SERVICIO (Análisis de debilidades y fortalezas del proyecto).

Guzdan Services destaca de manera puntual el uso de mejores prácticas para el desarrollo del SERVICIO mediante las metodologías y marcos de referencia indicados en el presente documento, con el objetivo de entregar el SERVICIO como está indicado por el INSTITUTO, razón por la cual, la mejora continua es fundamental.

Dicho lo anterior, Guzdan Services manifiesta y con base en su experiencia se realizan las siguientes acciones para contar con un control y desarrollo del proyecto de manera eficiente y eficaz:

### 3.1 Seguimiento del SERVICIO (Objetivo y acciones)

Con el objetivo claro de poder alcanzar los objetivos planteados en el alcance del SERVICIO indicado por el INSTITUTO para la presente licitación; se considera dentro de sus tareas, el recopilar, analizar y reportar datos sobre la evolución del proyecto. Esta actividad, se deberá de realizar de manera periódica durante la vida del proyecto con el objetivo principal de contar con el acervo documental que permita el análisis correspondiente que emane de las acciones y entregas realizadas en este SERVICIO.

### 3.2 Estrategia del SERVICIO

Se realiza de manera periódica, que las estrategias expuestas por Guzdan Services para la entrega del SERVICIO definido en el ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO, se estén llevando a cabo de manera puntual y conforme a los lineamientos marcados por el INSTITUTO; de tal manera que dichas estrategias sean evaluadas y medidas conforme a las métricas indicadas en el PLAN DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN.

### 3.3 Operación del SERVICIO

Guzdan Services, a través de los mecanismos, herramientas y mejores prácticas, monitorea el seguimiento continuo del SERVICIO para asegurar que los requisitos indicados por el INSTITUTO sean cumplidos, y en caso de que se detecte una mejora en su entrega, se realicen las acciones correspondientes para que sean realizadas. Esta mejora deberá ser consensuada y acordada entre ambas partes.

### 3.4 Informes de Avance

Guzdan Services, realiza la entrega de informes estructurados que detallan el progreso, los hitos alcanzados, los riesgos actualizados, los problemas pendientes, así como las acciones realizadas por el equipo técnico, de tal manera que dichos informes otorguen la visibilidad integral del proyecto y detectar de manera oportuna, las mejoras en el SERVICIO.

### 3.5 Controles de Cambio

Durante las tareas de seguimiento y evaluación de la entrega del SERVICIO, los controles de cambio serán fundamentales para la mejora del SERVICIO; razón por la cual, esta tarea es un componente clave para realizar las mejoras detectadas e informadas al administrador del contrato por parte de Guzdan Services. Con esta práctica, se asegurará que el objetivo del SERVICIO cuente con una mejora integral durante su ciclo de vida.

### 3.6 Procedimiento de Gestión de Servicio

Para otorgar el servicio, Guzdan Services cuenta con el procedimiento , en el que se describe el plan de actuación, seguimiento y evaluación, así como la forma en que Guzdan Services prestará técnicamente el servicio requerido por el INSTITUTO

### 3.7 Gestión de Incidentes y Requerimientos

Conforme a las mejores prácticas de ITIL, Guzdan Services establece un proceso integral para la recepción, atención, seguimiento y resolución de incidentes y requerimientos durante la ejecución del servicio.

- Herramienta de Gestión (JIRA): Se emplea la plataforma JIRA como repositorio oficial para el registro y seguimiento de todos los tickets.
- Clasificación y Priorización: Cada incidente o requerimiento se clasifica según su impacto y urgencia, asignando niveles de prioridad para su atención oportuna.
- Flujos de Atención Definidos: Se establecen flujos de trabajo y tiempos de respuesta/resolución alineados a los acuerdos de nivel de servicio (SLA) con el INSTITUTO.
- Escalamiento Automatizado: Los casos críticos o fuera de SLA son escalados automáticamente a los niveles superiores de soporte.
- Informes de Servicio: Se generan reportes periódicos con estadísticas de atención, causas raíz, reincidencias y recomendaciones.

### 3.8 Implementación de Mejoras Continuas basadas en las Mejores Prácticas

Con el compromiso de mantener altos estándares de calidad en la entrega del servicio, Guzdan Services incorpora un enfoque sistemático



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

de mejora continua basado en la retroalimentación y las mejores prácticas de la industria.

- Análisis de Desempeño: Se realiza una evaluación constante de los indicadores del servicio para identificar oportunidades de mejora.
- Benchmarking y Estándares: Se comparan procesos y resultados con estándares reconocidos o con experiencias previas para definir nuevas líneas de mejora.
- Retroalimentación del Cliente: Se considera la opinión del INSTITUTO mediante encuestas o reuniones para detectar percepciones y propuestas de optimización.
- Acciones Preventivas y Correctivas: Se documentan e implementan medidas preventivas y correctivas ante desviaciones detectadas.

**3.9 Establecimiento de Mejoras y Acciones**

Las oportunidades de mejora identificadas son evaluadas y convertidas en acciones concretas que son formalmente incluidas en un plan de implementación conjunto con el INSTITUTO.

- Priorización de Acciones: Las mejoras se clasifican de acuerdo con su impacto en el servicio y su factibilidad de ejecución.
- Definición de responsables: Se asignan responsables tanto de Guzdan Services como del INSTITUTO para su ejecución y supervisión.
- Planes de Acción Detallados: Cada mejora es desglosada en actividades específicas, tiempos estimados, recursos requeridos e indicadores de éxito.
- Control de Ejecución: Se realiza un seguimiento sistemático al cumplimiento de cada acción, integrando los avances en los informes de servicio.

**3.10 Implementación de Plan de Trabajo para Mejoras y Acciones**

Una vez aprobadas las acciones de mejora, se formaliza su implementación a través de un plan de trabajo detallado, con un enfoque metodológico y medible.

- Cronograma de Ejecución: Se establece una línea de tiempo clara para cada mejora, incluyendo hitos intermedios.
- Control de Cambios: Si alguna mejora implica una modificación significativa al alcance, tiempos o recursos, se activa el proceso formal de control de cambios.

- Monitoreo de Avances: A través de la plataforma JIRA, se da seguimiento a cada actividad y se documenta su evolución.
- Validación de Resultados: Una vez implementada cada mejora, se realiza una validación conjunta para comprobar su efectividad.

**3.11 Elaboración de Plan de Actuación, Seguimiento y Evaluación (Procesos y Procedimientos para Entregar el Servicio)**

Para asegurar la consistencia, calidad y trazabilidad en la entrega del servicio, Guzdan Services elabora un plan de actuación integral que establece los procesos y procedimientos a seguir:

- Mapa de Procesos del Servicio: Se documentan los procesos clave, responsables, entradas y salidas, así como sus puntos de control.
- Procedimientos Operativos: Se definen procedimientos específicos para la operación, monitoreo, atención a usuarios, escalamiento, y documentación.
- Ciclo de Vida del Servicio: Se establece una visión end-to-end del servicio desde su planeación, ejecución, monitoreo y cierre.
- Auditorías Internas: Guzdan Services realiza revisiones internas para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Actualización de Documentación: Todo cambio o mejora se refleja en la documentación operativa, garantizando su vigencia y alineación con el servicio brindado.

**Ver Anexo 6 - Actualizaciones**

**CONCLUSIÓN**

Guzdan Services oferta la presente metodología de entrega de servicio, basada en marcos como PMI e ITIL y en herramientas como Jira, tiene como objetivo garantizar una gestión eficiente, colaborativa y transparente. Con un enfoque en la mejora continua mediante el ciclo de vida CSI (Continual Service Improvement) de ITIL, se asegura el cumplimiento de los objetivos establecidos por el INSTITUTO dentro del alcance, tiempo y calidad acordados.

# 17. Anexo 4: Plan de Trabajo y Cronograma Visual.

## Plan de Trabajo y Cronograma de Actividades - Guzdan Services



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## Descripción General del Plan de Trabajo

Guzdan Services oferta el presente plan de trabajo que detalla las actividades, responsables y cronograma de ejecución para la correcta prestación de servicios conforme a los lineamientos establecidos por EL INSTITUTO. La metodología aplicada se basa en marcos de referencia reconocidos como PMI e ITIL v4, con un enfoque estructurado de mejora continua (CSI - Continual Service Improvement).

### Actividades, Fechas y Responsables

| Actividad | Fecha Inicio | Fecha Fin | Coordinador |
|---|---|---|---|
| Kickoff Ret Hat-Guzdan - IMSS | 2025-07-18 | | [redacted] |
| Ante una incidencia: levantar el ticket correspondiente con el equipo de soporte de Guzdan; mantener actualizado el caso creado; y, aplicar el plan de acción sugerido por el equipo de Guzdan hasta la atención de la incidencia y cierre del caso. | 2025-07-18 | 2025-12-31 | |
| Ante una incidencia: Guzdan Services levantara el ticket correspondiente con el equipo de soporte de Red Hat; mantener actualizado el caso creado; y, aplicar el plan de acción sugerido por el equipo de Red Hat Support hasta la atención de la | 2025-07-18 | 2025-12-31 | [redacted] |
| incidencia y cierre del caso. | | | |
| Entrega de reporte mensual de incidencias, con memorias técnicas, planes de acción | Los primeros 5 días de cada mes durante la vigencia del contrato. | | [redacted] |



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

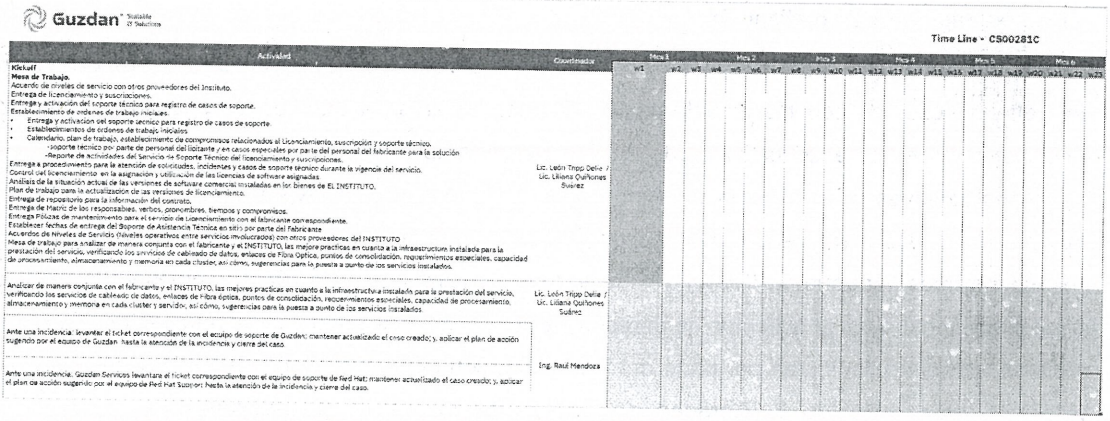
Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

| | | | |
|---|---|---|---|
| aplicados y estatus de los tickets levantados en la plataforma de Guzdan / Red Hat. | | | |
| Mesas de trabajo previas el cierre del contrato | 2025-12-29 | 2025-12-29 | [redacted] |
| Entrega reporte cierre de contrato | 2025-12-31 | | |

**Cronograma Visual de Actividades**

A continuación, Guzdan Services presenta el cronograma de actividades distribuido por semanas de julio a diciembre de 2025, permitiendo visualizar la continuidad de actividades críticas como el soporte técnico, la entrega de reportes mensuales y el cierre del contrato.




**Consideraciones Metodológicas**

Guzdan Services implementa una metodología estructurada alineada al estándar PMBOK del Project Management Institute (PMI), complementada con prácticas de ITIL v4 para la gestión de servicios. Se incluyen procesos de inicio, planificación, ejecución, monitoreo y cierre del proyecto, así como la mejora continua bajo el modelo CSI (Continual Service Improvement). Este enfoque permite asegurar la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la entrega conforme a los objetivos del contrato.

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE, 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**



**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

# 18. Anexo 5: Procedimiento de Entrega de suscripciones y actualización

**1. Entrega y Activación de Licencias**

Guzdan Services reconoce, acepta y oferta que las licencias serán provistas conforme al Apéndice 1. Listado de Licenciamiento de Centros de Datos, y activadas en los centros de datos designados por EL INSTITUTO.

Guzdan Services realizará la entrega mediante acceso electrónico seguro, incluyendo archivos de suscripción, número de contrato y claves de activación, dentro del plazo establecido del anexo técnico

Se designará a un responsable técnico por parte de Guzdan Services para acompañar el proceso de activación inicial y validación funcional en coordinación con personal técnico del IMSS.

**2. Procedimiento de Actualización**

Guzdan Services garantizará que todas las suscripciones permanezcan vigentes y que las versiones del software cuenten con las actualizaciones correspondientes a parches de seguridad, mejoras funcionales y nuevas versiones liberadas por Red Hat durante el periodo contratado.

Las actualizaciones se notificarán al responsable designado por EL INSTITUTO con anticipación, incluyendo instrucciones, mecanismos, dependencias y ventanas sugeridas de mantenimiento

Los mecanismos para que EL INSTITUTO reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de licenciamiento durante el tiempo de derecho de uso del licenciamiento serán a través del sitio web oficiales, conforme se liberen por parte del fabricante, con el fin que EL INSTITUTO cuente con las versiones más recientes y liberadas de licenciamiento, así como suscripciones relativas al licenciamiento requerido en el presente Anexo Técnico.

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

# 19. Anexo 6: CV Guzdan Services

Oferta Guzdan

## Servicios

### Data Center Services

- Implementación, configuración y llave en mano
- Extensión de garantía
- Migración
- Análisis de centro de datos
- Upgrade de infraestructura

### Field Services

- Smart hands
- Borrado seguro y destrucción de activos
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Administración de activos
- Mudanza y logística de activos

### Managed Services

- Infraestructura administrada
- Branch as a service
- Nube pública y privada
- Análisis predictive de datos para optimización de negocios
- Escritorios virtuales

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica

Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025

Services 4U

- HelpDesk 4U
- Support 4U+
- HelpDesk 4U+
- TechRefresh 4U
- Support 4U
- HR 4U



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

## Soluciones

- Storage
- Virtualización
- Backup
- Hiperconvergencia
- DRP
- Seguridad física
- Nube
- Ciberseguridad

## Infraestructura

- Storage
- Software
- Impresión
- Dispositivos
- Servers
- Cómputo
- Networking
- Otros

Somos Guzdan Services, una empresa 100% mexicana con más de 20 años de experiencia en Tecnologías de la información, nuestra motivación es integrar los mejores productos y servicios para simplificar la operación de tu empresa, te ofrecemos un amplio portafolio en servicios e infraestructura para el centro de datos.

Para Guzdan Services, lo más importante es proporcionar servicios personalizados de acuerdo con las necesidades de tu organización bajo los estándares de calidad más altos de la industria. Garantizamos la continuidad y correcta operación de tu negocio con servicios enfocados al centro de datos, servicios en campo y servicios administrados.

Nuestros gerentes de proyecto se encargarán de dar seguimiento a tus proyectos de infraestructura tecnológica sin importar la tecnología, fabricante o ubicación. Brindándote la tranquilidad que necesitas en todo momento, contamos con las más altas certificaciones de la industria que avalan la excelencia de nuestros servicios a lo largo de la República Mexicana, Centroamérica y Estados Unidos. Gracias a esto nos hemos consolidado como la mejor opción en tecnologías de la información para atender tus requerimientos de implementación, migración y soporte.

Gracias a que tenemos una estrecha relación con los principales fabricantes de hardware y software podemos ofrecerte una aplica gama de productos adaptables a tus necesidades. Nuestros ingenieros se encargarán de garantizar que la arquitectura instalada sea la óptima, eficiente y confiable para ti, en Guzdan Services siempre contaras con una mesa de servicio de primer nivel que te ayudará a gestionar de manera más ágil y simple los incidentes que se presenten.

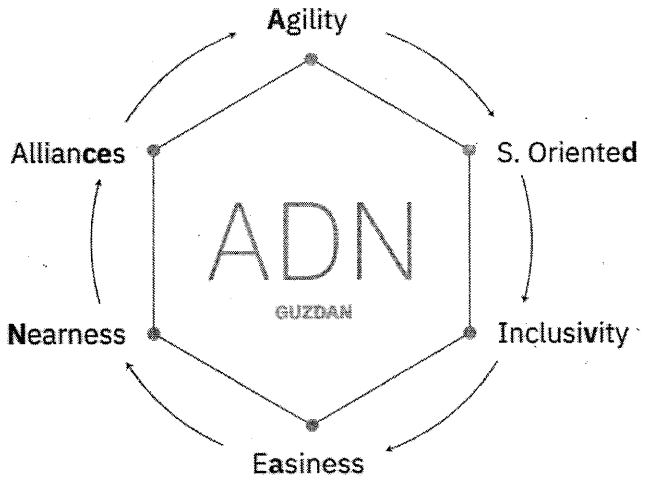
# MISIÓN

Simplificar la operación de TI de nuestros clientes, creando soluciones agnósticas mediante la integración de las diferentes tecnologías y de nuestros principales socios de negocio.

# VISIÓN

Ser una empresa mexicana referente en agilidad y servicio para soluciones del centro de datos, desarrollando nuestro potencial interno y apoyando a la comunidad de la que formamos parte.

# NUESTRO ADN - **ADVANCE**



# PRINCIPALES PARTNERS

DELL Technologies
Red Hat
Lenovo
NUTANIX
Hewlett Packard Enterprise
f5
FORTINET
vmware
IBM
elastic
H2O.ai
VEEAM

# PRESENCIA NACIONAL

Soportando actualmente:

+ 6,000 Servidores
+ 12 Petabytes de información
+ 10,000 servidores instalados

# PRESENCIA INTERNACIONAL

- México
- Centroamérica
- Estados Unidos
- España

## CASO DE ÉXITO

Empresa mexicana que ofrece una amplia gama de servicios de tecnología de información de misión crítica

[redacted]

Nombre del proyecto: Renovación de Infraestructura y Servicios a Nivel Nacional

Descripción:

- Entrega de más de 2,300 equipos en 320 localidades en toda la República Mexicana.
- Instalación de componentes y rackeo.
- Creación, carga de imagen y configuración de equipos.
- Almacenamiento y distribución con escolta.
- Toma de evidencias y recolección de remisiones.
- Puesta a punto y migraciones.
- Respaldos.
- Extensión y cobertura de garantías.
- Soporte 7x4x24 (Mesa de Servicio).
- Administración de Proyectos.

Equipos dentro del servicio:

- Servidores (4 modelos – 10 configuraciones)
- Workstation
- NAS
- Flex – Blades

Soporte a equipos vendidos:

- Soporte remoto y/o en sitio.
- Stock de equipo y refacciones.
- Mesa de Servicio 7x24 con 4 horas de solución.

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

## CASO DE ÉXITO

## Empresa mexicana que ofrece una amplia gama de servicios de tecnología de información de misión crítica

[redacted]

Nombre del proyecto: Renovación de Infraestructura y Servicios a Nivel Nacional a switches Brocade, CISCO, Aruba y Arista.

Descripción:

- Atención y soporte a equipos de naturaleza: Hardware.
- SLA de 7x4x24, las 24 horas del día, de lunes a domingo incluyendo días festivos.
- Nivel de soporte variable por actividades no críticas, de fuerte impacto y por pérdida total de funciones imprescindibles del equipo.
- Asistencia remota pare resolución o diagnóstico.
- Atención en sitio para cambio de componentes.
- Acceso a la plataforma de autoservicio "Service Now SelfService".

Equipos dentro del servicio:

- Switches
  - 18 Brocade
  - 2 CISCO
  - 2 Aruba
  - 12 Arista
  - 2 DELL

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

# CASO DE ÉXITO

## Empresa dedicada a la importación y distribución de productos de alimentación mexicanos

[redacted]

Nombre del proyecto: Renovación Tecnológica por Arrendamiento.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Descripción:

El cliente realizó renovación tecnológica de más de 500 equipos de cómputo (laptops y escritorio) así como equipos de impresión. En el caso de los equipos de cómputo se logró hacer el cambio de marca Dell a Lenovo, ofreciendo los equipos Lenovo un mayor performance para el cliente.

El proyecto fue adquirido por arrendamiento en un plazo de 48 meses, por lo que se extendió la garantía de los equipos de 3 a 4 años incluyendo lo siguiente:

1. ADP (Protección contra cualquier tipo de accidente sobre los equipos de cómputo)
2. Garantía para reemplazo de batería en caso de daño.

Adicional a esto, se manejó un 3% de equipo de stock, el cual se encuentra en las instalaciones del cliente para que, en caso de algún incidente, tenga la oportunidad de hacer el reemplazo del equipo de manera inmediata.

Además, se incluyó al cliente la mesa de servicio sin ningún costo extra, la cual se encarga de levantar y dar seguimiento a los tickets que surjan por cualquier incidente en los equipos que con nosotros adquirieron.

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

## ASO DE ÉXITO

### Compañía de servicios financieros y de comercio especializado líder en Latinoamérica.

[redacted]

Nombre del proyecto: Servidor reconocimiento facial a nivel nacional.

Descripción:

Se realizó un assessment del equipo que pudieran utilizar para albergar todos los videos de reconocimiento facial que se encuentran en cada una de las tiendas repartidas en la República

Mexicana, se hizo el préstamo de un equipo y se realizaron las pruebas pertinentes. Actualmente se han entregado 250 servidores a los cuales se les realizan los siguientes servicios:

- Creación de imagen.
- Carga de imagen.
- Etiquetado e inventariado.
- Distribución a nivel nacional.
- Soporte 24x7.
- Mesa de servicio dedicada.
- Stock de equipo y refacciones.

Actualmente estamos por distribuir 650 equipos más, repartidos en 4 fases a lo largo del año 2022 y 2023, y nos encontramos homologando otros servidores para esta misma solución, por lo que las características se robustecerán, entregando el mismo nivel de servicio en instalación y soporte.

# CASO DE ÉXITO

## Compañía de servicios financieros y de comercio especializado líder en Latinoamérica con sucursales a nivel nacional

[redacted]

Nombre del proyecto: Upgrade Servidores para tiendas.

Descripción:

En el año 2019 existía una problemática en los servidores que albergan la información de varias tiendas, presentaban lentitud y en algunos casos, fallas, se realizó un análisis de los equipos en cuestión y se determinó que se corregirían aumentando la memoria RAM.

La problemática principal para el aumento de estas memorias dependía de los siguientes puntos:

- Determinar el tamaño y la cantidad de memorias.
- Determinar cuál de las marcas era la mejor opción.
- Distribución a nivel nacional.
- Instalación por ingeniería certificada.

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

Guzdan Services ofreció 3 marcas de memorias para realizar pruebas:

- Samsung.
- Adata.
- Kingston

Siendo esta última, la seleccionada por el cliente. Se logró entregar en un tiempo récord de 2 semanas, la cantidad de 3,700 memorias con su respectiva instalación.

Se entrego stock adicional para en caso de falla de algún componente, se puso a disposición del cliente una mesa de servicio, con tiempos de atención 24x7 y se brindó una garantía por las memorias de por vida.

# CASO DE ÉXITO

## Institución de atención a la salud

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz [redacted] eduardo.oropeza@imss.gob.mx

Nombre del proyecto: Instalación de clusters de OpenShift 4.x

Descripción:

El instituto busca brindar a sus áreas de implementación de aplicaciones una solución de desarrollo de microservicios apoyada en los productos y tecnologías de RedHat con la posibilidad de tener una plataforma robusta y distribuida en diversos ambientes, así como una correcta administración de los ambientes que redunde en el beneficio de los usuarios de la plataforma del instituto

Guzdan entrega servicios que tienen como intención que el instituto continúe robusteciendo su plataforma de desarrollo de microservicios y adquiera las capacidades de operar la nueva versión de OpenShift y logre su independencia, a través de:

- Servicio de instalación clusters de OpenShift 4.x
- Servicios para acompañamiento para la gestión de OpenShift 4.x
- Servicios de recomendaciones de mejora de operación sobre la plataforma de OpenShift 4 del instituto, Technical Account Manager de Openshift.

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

# CASO DE ÉXITO

## Empresa mexicana con diversas unidades de negocio especializadas en el sector alimenticio y de salud

[redacted]

Nombre del proyecto: Renovación procesamiento y almacenamiento core

Descripción:



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En el año 2019 el Ingeniero encargado de la infraestructura core dentro de la empresa se acercó con nosotros gracias al buen relacionamiento que tenemos con IBM, la principal problemática era que los equipos de servidores, almacenamiento y backup estaban desactualizados y en riesgo por término de garantía con fabricante.

Los puntos que fueron revisados y presentados por nuestra área de ingeniería fueron:

- Presentación de portafolio actualizado
- Arquitectura de nueva solución tomando como base crecimientos
- Dimensionamiento de acuerdo con las necesidades del cliente
- Revisión de conectividad entre dispositivos
- Manuales y seguimiento en la migración del equipo anterior al de nueva generación.

Guzdan Services ofreció esta solución de los 3 principales componentes que estaban por salir de garantía, actualmente se buscó una segunda renovación de la infraestructura total de hace tres años, gracias a la arquitectura y dimensionamiento se llegó a la conclusión que el funcionamiento había sido el óptimo y se decidió volver a renovar con IBM pero con equipos de nueva generación, desde Agosto del 2022 hemos apoyado con la documentación, presentación y seguimiento de la instalación además de la migración a la nueva infraestructura.

# CASO DE ÉXITO

## Empresa de logística internacional que ofrece servicios de mensajería, entrega de paquetes y correo urgente

[redacted]

Nombre del proyecto: Renovación de Soporte VBlock (Base de Datos)

Descripción:

Actualmente el cliente cuenta con políticas globales donde toda la infraestructura se tiene que migrar a la nube, existen algunos casos en que esto es difícil de realizar y deben de contar con infraestructura en sitio, parte de esta infraestructura es un equipo VBlock en donde viven bases de datos muy importantes y que no pueden ser corrompidas ni moverse del equipo por la criticidad de los datos, este equipo de caracteriza por tener una gran cantidad de cajas y discos, así como varias controladoras, esta solución se compone de 3 marcas VMware, Dell y EMC .



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

En 2018, el cliente recibe la noticia de que el fabricante ya no puede otorgar soporte a este equipo, por lo que Guzdan Services se acercó con la oferta de valor de Support 4U+, ofreciendo tiempos de respuesta y de solución comprometidos, los cuales son:

- Asistencia telefónica para hardware y software 24x7 con ingenieros especializados.
- Asistencia On-site para la solución de problemas de hardware 24x7 por ingenieros especializados.
- Tiempos de respuesta con severidad, donde se han cumplido los SLA´s presentados en el contrato.
- Reporte trimestral de salud del equipo.
- Diagnósticos remotos.
- Entrega de refacciones en sitio.
- Monitoreo 24x7.
- Disponibilidad de refacciones.

Este proyectado estaba destinado para extender el soporte durante 1 año, gracias al buen servicio y tiempos de solución que se han presentado durante varias fallas del equipo, nos encontramos en el quinto año consecutivo, en el cual se siguen brindando los tiempos de atención y que han logrado extender los tiempos de vida de esta infraestructura tan crítica para el cliente.

# CASO DE ÉXITO

## Instituto que realiza investigación y desarrollo tecnológico y cultiva las ciencias naturales y exactas

Mtro. Juan Carlos Rosas Cabrera/ 522441287117/ juancarlos.rosas@ipicyt.edu.mx

Nombre del proyecto: Servicios de actualización de Redhat Openshift aplicaciones y mejoras de Operación.

Descripción:

El Instituto fue creado el 24 de noviembre del 2000. Esto se hizo posible debido al interés explícito del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, quien aporta recursos para la construcción de los primeros edificios que albergan al Instituto.

Fue establecido con el propósito de proveer a la región de un espacio alternativo para el cultivo de las ciencias naturales y exactas, así como para desarrollar tecnologías vinculadas a la solución de problemas locales, regionales y nacionales. Entre sus objetivos estratégicos la difusión y transferencia del conocimiento generado por la actividad investigativa, así como la formación de recursos humanos de excelencia en campos del conocimiento de frontera.

"Servicios de Consultoría y Soluciones TIC"

Centro de Datos (Housing & Hosting).
Soluciones eCloud, Almacenamiento y Respaldo.
Telecomunicaciones.
Seguridad y análisis de amenazas.
Monitoreo de Infraestructura física y Tecnológica (NOC).
Análisis y control de riesgo.
Consultoría TIC.
Mesa de ayuda y Call center 7x24.

Ámbito del Proyecto

Se basó en la arquitectura que se encuentra especificada en la propuesta de Guzdan Services para la actualización de OpenShift 3 a Openshift 4 y servicios de aplicaciones y recomendaciones de mejora de operación.

Objetivos específicos del Proyecto

El proyecto tuvo el objetivo de brindar servicios especializados de Guzdan - Red Hat para:

1. Servicio de actualización de Openshift 3 a Openshift 4.
2. Servicios para acompañamiento en migración de aplicaciones para la versión Openshift.
3. Servicios de recomendaciones de mejora de operación sobre la plataforma de Openshift 4.

Cada uno de estos servicios se llevarán a cabo en el cluster actualizado de OpenShift fortaleciendo la operación actual y cumplimiento de servicios.

Resumen del Proyecto

Los servicios del proyecto se diseñaron de acuerdo con las necesidades del cliente para la entrega de servicios de consultoría Guzdan Services -Red Hat, los cuales tuvieron la intención que adquiera las capacidades de operar la nueva versión de Openshift y logre su independencia. Para esto se consideró la participación de Guzdan Services-Red Hat durante la ejecución del proyecto para que pudieran adquirir el conocimiento en la nueva versión y la incorporación de nuevas aplicaciones con las mejores prácticas.

Actualmente Guzdan Servicies a implementado en el Instituto equipos de data center con una capacidad mayor a 1 petabyte, así como licenciamiento veeam para respaldos virtuales,

VMware para la virtualización de servidores, así como suscripciones Redhat (Openshift, Ansible, RHEL, Redhat virtualization).

# CASO DE ÉXITO

## Dependencia gubernamental que requiere servicios de tecnología de información de misión crítica

Ing. Alejandro Rea / 525554000138/roman.ream@issste.gob.mx

Nombre del proyecto: Renovación de Soporte VMAX (Base de Datos)

Descripción:

Soporte a equipos de dependencia gubernamental federal que durante la emergencia sanitaria COVID-19 albergaba datos críticos sobre la misma, requiriendo atención y soporte 24x7 con asistencia crítica en sitio, cambio de refacciones e ingeniería de cambo.

# CASO DE ÉXITO

## Empresa internacional de telecomunicaciones

[redacted]

Nombre del proyecto: Llave en mano de infraestructura virtualizada

Descripción:

Una importante organización dedicada a las telecomunicaciones en Ecuador requiere la renovación integral de tecnología para su plataforma de SMSC de la red móvil, esto para que se garantice la disponibilidad de la plataforma y los servicios que dependen de ella. Guzdan Services propuso una arquitectura virtualizada con las marcas Lenovo, CISCO y Vmware, contemplando las especificaciones y necesidades comerciales del cliente.

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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Los equipos requeridos fueron exportados desde Estados Unidos hasta el país de destino, se realizó el flete interno para entrega en el data center del usuario, y se instaló y configuró toda la solución para entregar un proyecto llave en mano.

Dentro del proyecto, está incluida la capa de soporte de Guzdan Services Support 4U+ que tiene asistencia a sitio y atención 24/7, complementando y mejorando el soporte del fabricante.

# CASO DE ÉXITO

## Empresa mexicana de telecomunicaciones

Nombre del proyecto: Servicio de Consultoría y Despliegue de PMO [redacted]

Descripción:

Importante empresa encargada de brindar servicios de voz y datos, requiere de un servicio de PMO dedicado al despliegue, monitoreo y administración de múltiples redes de comunicación de las empresas líderes en servicios de telefonía montadas sobre sus torres de comunicación a nivel nacional, Guzdan proporcionó el servicio de PMO con recursos especializados en diferentes módulos dedicados de red que involucran directivos de oficina,Q&A, consultores de Diseño de radiofrecuencia e IP, gestión de proyectos, despliegue de transmisión, backhaul, backbone y energía.

El objetivo principal de este servicio de consultoría y PMO es la integración de 7013 sitios en un período establecido, para lograr hacer llegar la conectividad de internet a los puntos más difíciles de brindar este servicio de telecomunicaciones de la República Mexicana por la complejidad de la dispersión geográfica, tipo de sitios y conectividad requerida.

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

# CASO DE ÉXITO

## Grupo de empresas mexicanas con actividades en el sector financiero, comercio especializado, telecomunicaciones y medios de comunicación

[redacted]

Nombre del proyecto: Servicio especializado para la administración y operación de plataformas DELL EMC.

Descripción:

Importante grupo de empresas mexicanas solicitan de servicios especializados de administración y operación de la infraestructura DELL EMC, con la necesidad de contar con el servicio diariamente en sus instalaciones.

Dentro del alcance se considera la administración, actualización de configuraciones de equipos dentro de los centros de datos relacionados con la infraestructura de almacenamiento del cliente. Documentación de los procesos operacionales, inventario, gestión de incidentes y problemas, documentación de los tickets generados dentro de esta gestión, transferencia de conocimientos y recomendación al cliente para generación de ventajas operacionales.

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

# CASO DE ÉXITO

## Empresa mexicana que forma parte de los principales proveedores del sector salud e industria farmacéutica

[redacted]

Nombre del proyecto: Servicio especializado para la administración de bases de datos

Descripción:



**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

El cliente requiere de servicios especializados para la administración de las plataformas SQL y ORACLE, que identifiquen y realicen el diagnóstico y soporte de los errores generados en los procesos de datos, respaldos, monitoreo de rendimiento, prevención de riesgos y aseguramiento de la comunicación con los diversos equipos internos.

Los servicios son otorgados de forma dedicada dentro de las instalaciones del cliente bajo los horarios definidos por este.

# CASO DE ÉXITO

## Institución legislativa en México

Ing. Antonio Pedraza / 53453000/Antonio.pedraza@senado.gob.mx

Nombre del proyecto: Servicio administrado, de monitoreo y mantenimiento para infraestructura de centro de datos y ambiente virtual

Descripción:

Importante órgano del poder legislativo mexicano requiere de diversos licenciamientos para la continuidad de su operación a nivel crítico, Guzdan proporciona además de los licenciamientos y equipos necesarios para operar, un servicio administrado, de monitoreo, mantenimiento y atención a los distintos ambientes con los que opera hoy en día este órgano del gobierno, los cuales involucran en un ambiente bare metal: Servidores, Switches, Storage y NAS, y en su ambiente virtual: VM´s con Vmware y respaldos de información Veeam.

Guzdan soporta tanto el ambiente virtual como el bare metal cumpliendo con un SLA comprometido de atención crítica a incidencias en sitio o de manera remota no mayor a 30 minutos con atención 24x7x365.

## CURRICULUM VITAE

[redacted]

Cel
E-mail:

**OBJETIVO**

[redacted]

**EXPERIENCIA**

[redacted]

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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**



Lago Alberto 442, Piso 3, Int 304 Torre A, Col. Anáhuac 1ª Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, 11320, Ciudad de México.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Guzdan

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

2

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Experiencia:

[redacted]

3

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Guzdan

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

4

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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

[redacted]

ESTUDIOS

[redacted]

OTRAS HABILIDADES Y CURSOS

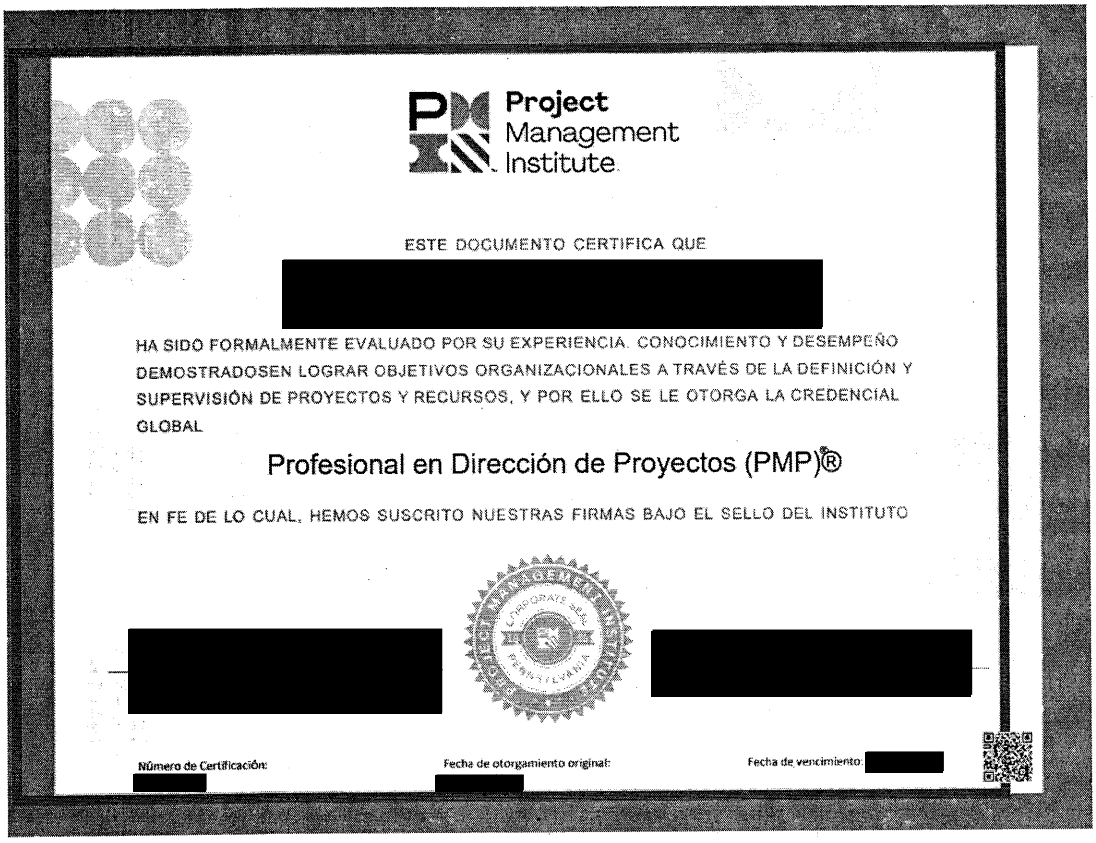
[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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

5



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Project Management Institute

ESTE DOCUMENTO CERTIFICA QUE

[redacted]

HA SIDO FORMALMENTE EVALUADO POR SU EXPERIENCIA, CONOCIMIENTO Y DESEMPEÑO DEMOSTRADOSEN LOGRAR OBJETIVOS ORGANIZACIONALES A TRAVÉS DE LA DEFINICIÓN Y SUPERVISIÓN DE PROYECTOS Y RECURSOS, Y POR ELLO SE LE OTORGA LA CREDENCIAL GLOBAL

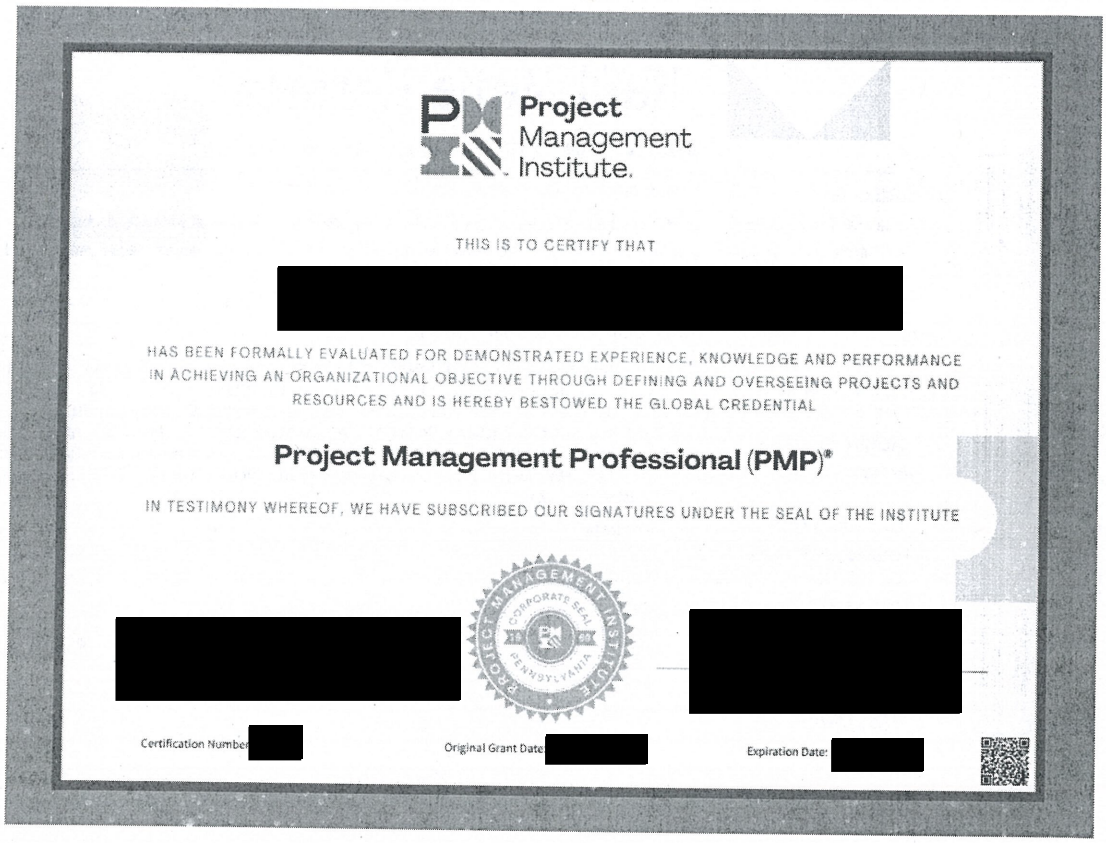
Profesional en Dirección de Proyectos (PMP)®

EN FE DE LO CUAL, HEMOS SUSCRITO NUESTRAS FIRMAS BAJO EL SELLO DEL INSTITUTO

[redacted] [redacted]

Número de Certificación: [redacted]
Fecha de otorgamiento original: [redacted]
Fecha de vencimiento: [redacted]

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



Project Management Institute.

THIS IS TO CERTIFY THAT

[redacted]

HAS BEEN FORMALLY EVALUATED FOR DEMONSTRATED EXPERIENCE, KNOWLEDGE AND PERFORMANCE IN ACHIEVING AN ORGANIZATIONAL OBJECTIVE THROUGH DEFINING AND OVERSEEING PROJECTS AND RESOURCES AND IS HEREBY BESTOWED THE GLOBAL CREDENTIAL

**Project Management Professional (PMP)®**

IN TESTIMONY WHEREOF, WE HAVE SUBSCRIBED OUR SIGNATURES UNDER THE SEAL OF THE INSTITUTE

[redacted] [redacted]

Certification Number [redacted] Original Grant Date [redacted] Expiration Date: [redacted]

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



**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

[redacted]

DIRECCIÓN
[redacted]

TELÉFONOS
Cel: [redacted]

NACIONALIDAD
[redacted]

FECHA DE NACIMIENTO
[redacted]

ESTADO CIVIL
[redacted]

CORREO ELECTRONICO
[redacted]

HABILIDADES
[redacted]

OBJETIVO
[redacted]

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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

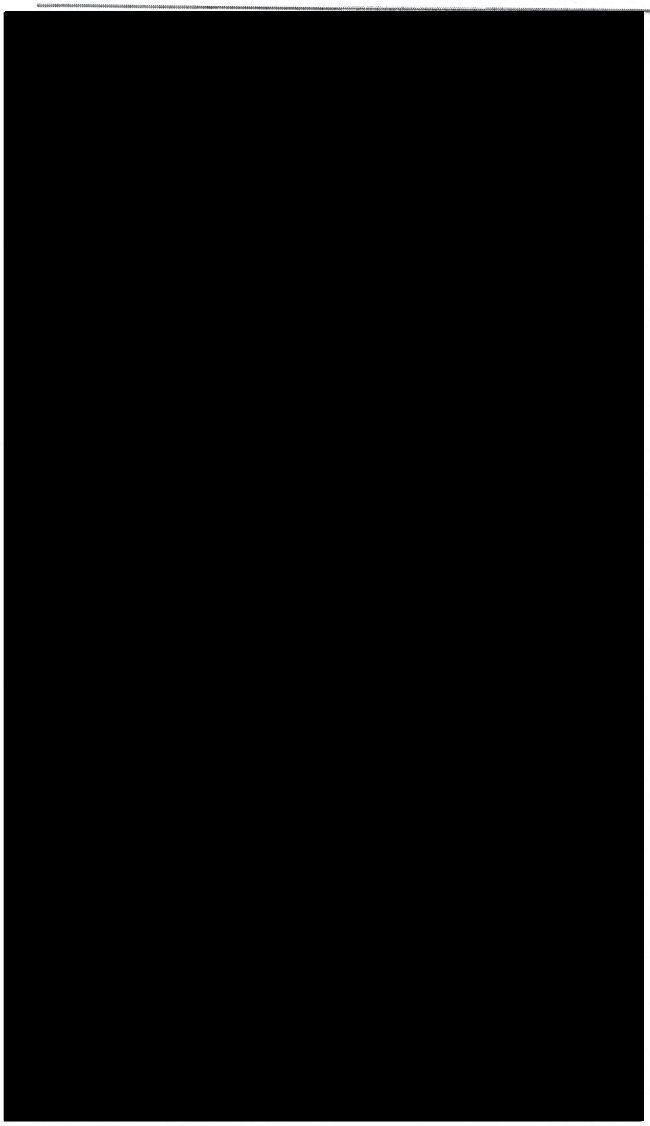


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Guzdan

[redacted]

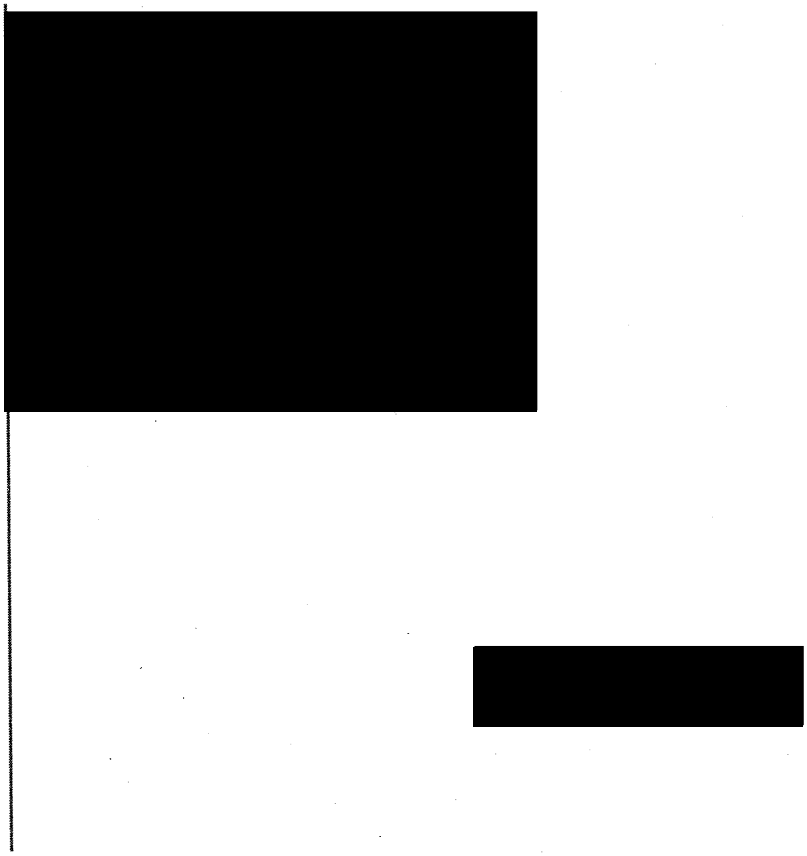
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA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



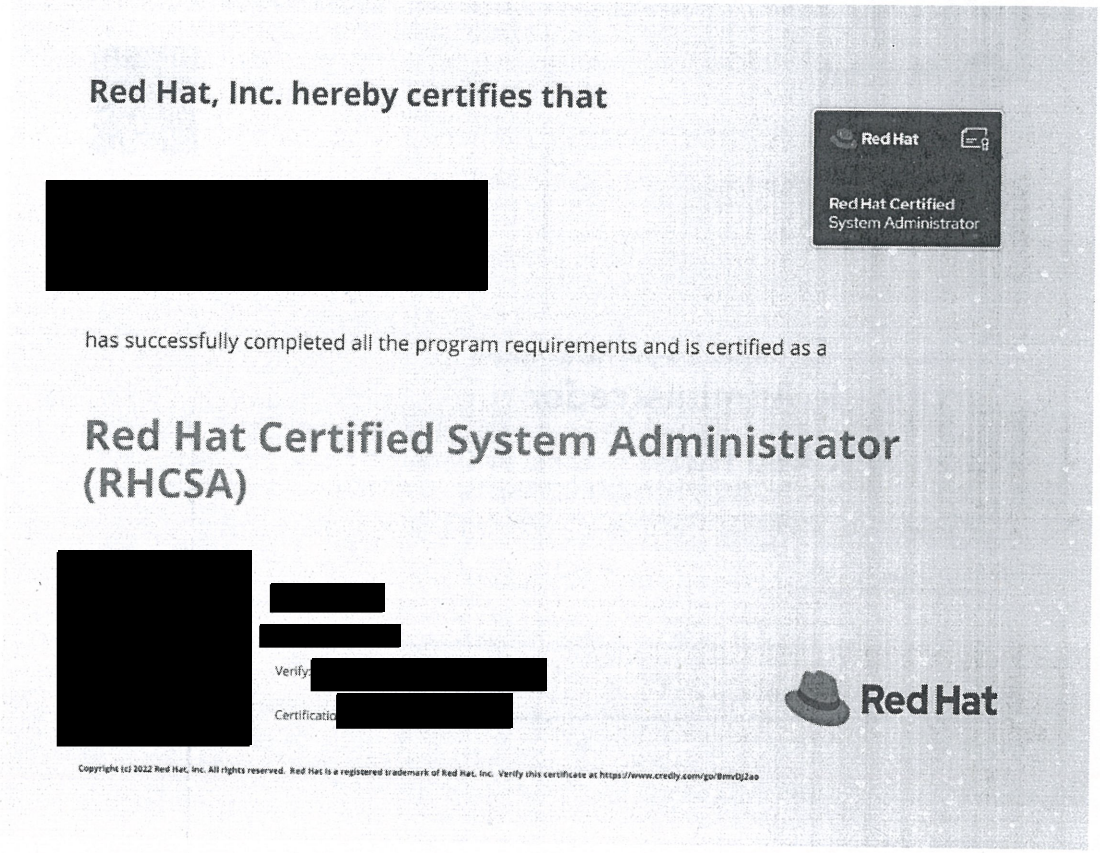
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 115 Y 120 DE LA LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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



Red Hat, Inc. hereby certifies that

[redacted]

Red Hat
Red Hat Certified System Administrator

has successfully completed all the program requirements and is certified as a

Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)

[redacted]

Verify: [redacted]

Certificatio[redacted]

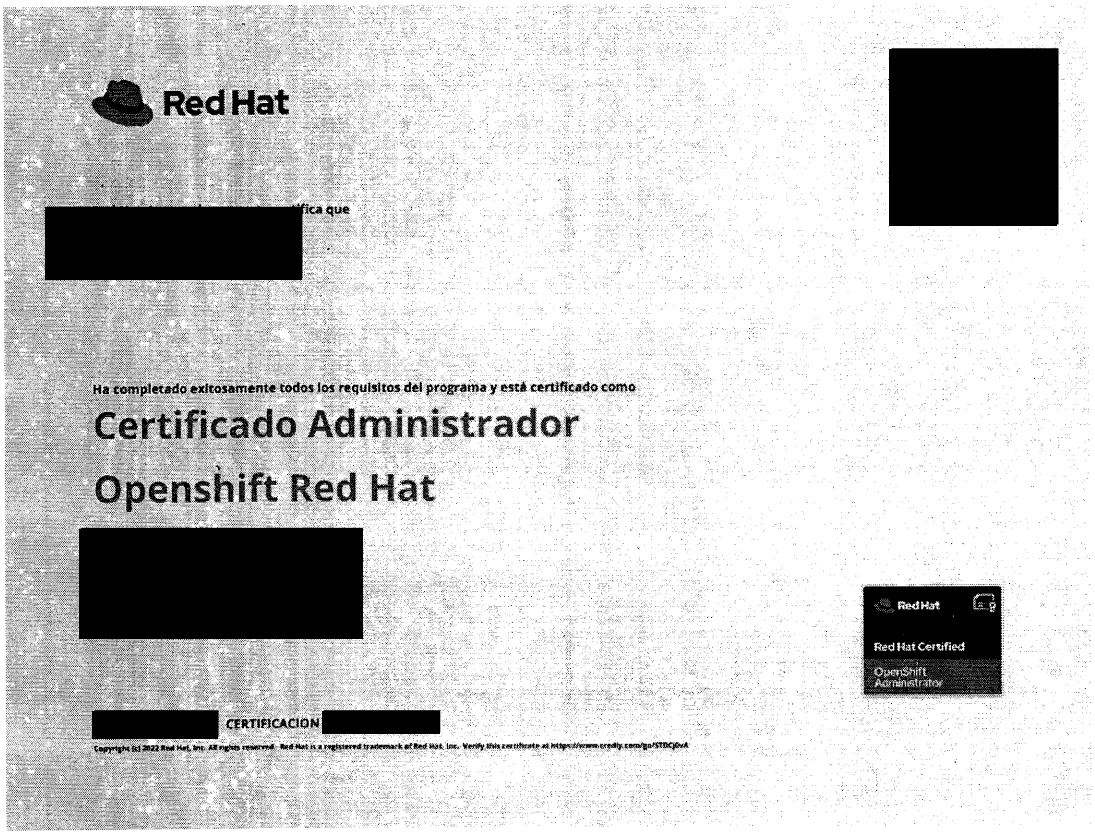
Red Hat

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc. Verify this certificate at https://www.credly.com/go/BmvDJ2ao

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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


Red Hat

[redacted]

[redacted] fica que

Ha completado exitosamente todos los requisitos del programa y está certificado como

Certificado Administrador

Openshift Red Hat

[redacted]

Red Hat
Red Hat Certified
OpenShift Administrator

[redacted] CERTIFICACION [redacted]

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc. Verify this certificate at https://www.credly.com/go/STDQjbvA

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

[redacted]

Certificaciones:

[redacted]

Resumen Profesional

[redacted]

Habilidades Técnicas

[redacted]

Experiencia Profesional

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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



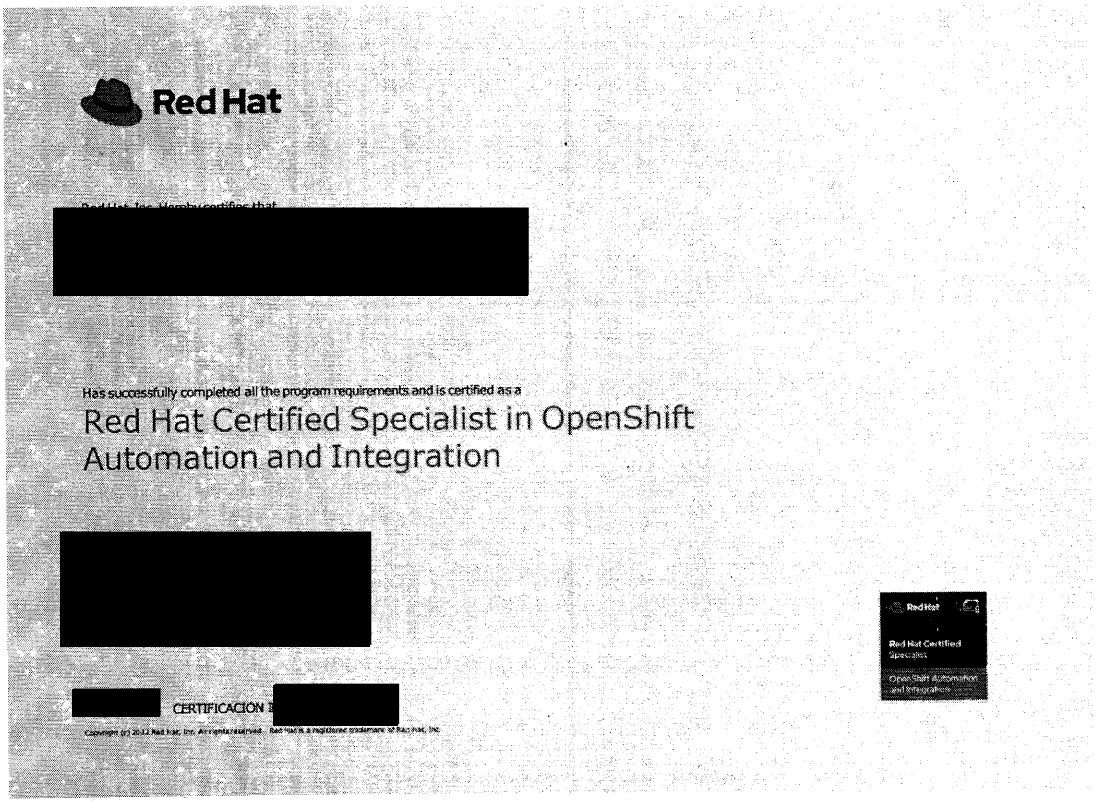
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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: DATOS DE CURRÍCULUM, 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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


Red Hat

[redacted]

Has successfully completed all the program requirements and is certified as a

Red Hat Certified Specialist in OpenShift Automation and Integration

[redacted]

[redacted] CERTIFICACION [redacted]

Red Hat Certified Specialist OpenShift Automation and Integration

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



2025

Red Hat

Red Hat, Inc. por la presente certifica que

[redacted]

Ha completado exitosamente todos los requisitos del programa y está certificado como

**Certificado Administrador Especialista en OpenShift Automation and Integration**

[redacted]

[redacted] CERTIFICACION [redacted]

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc.

Red Hat

Red Hat, Inc. por la presente certifica que

[redacted]

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

Ha completado exitosamente todos los requisitos del programa y está certificado como

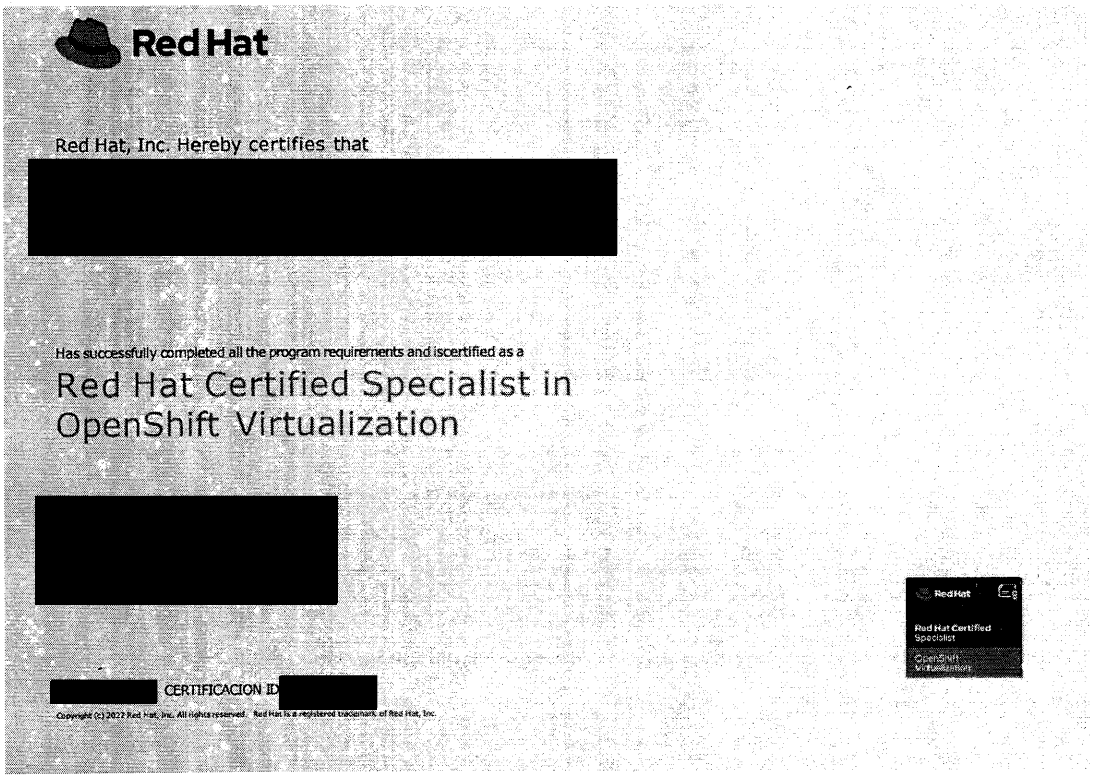
**Certificado Administrador Especialista en OpenShift Virtualization**

[redacted]

[redacted] CERTIFICACION [redacted]

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS


Red Hat

Red Hat, Inc. Hereby certifies that

[redacted]

Has successfully completed all the program requirements and iscertified as a

Red Hat Certified Specialist in OpenShift Virtualization

[redacted]

[redacted] CERTIFICACION ID [redacted]

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc.

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

[redacted]

[redacted]

Perfil

[redacted]

Habilidades

[redacted]

Experiencia

[redacted]

[redacted]

Proyectos:

[redacted]

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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**

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**ıcación, conocimientos y certificaciones**

[redacted]

**SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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**

Red Hat, Inc. por la presnte certifica que

[redacted]

Red Hat
Red Hat Certified System Administrator

Ha completado exitosamente todos los requisitos del programa y está certificado como

## Certificado Administrador de Sistema Red Hat(RHCSA)

[redacted]

Verificaci[redacted]

Certificacin ID[redacted]

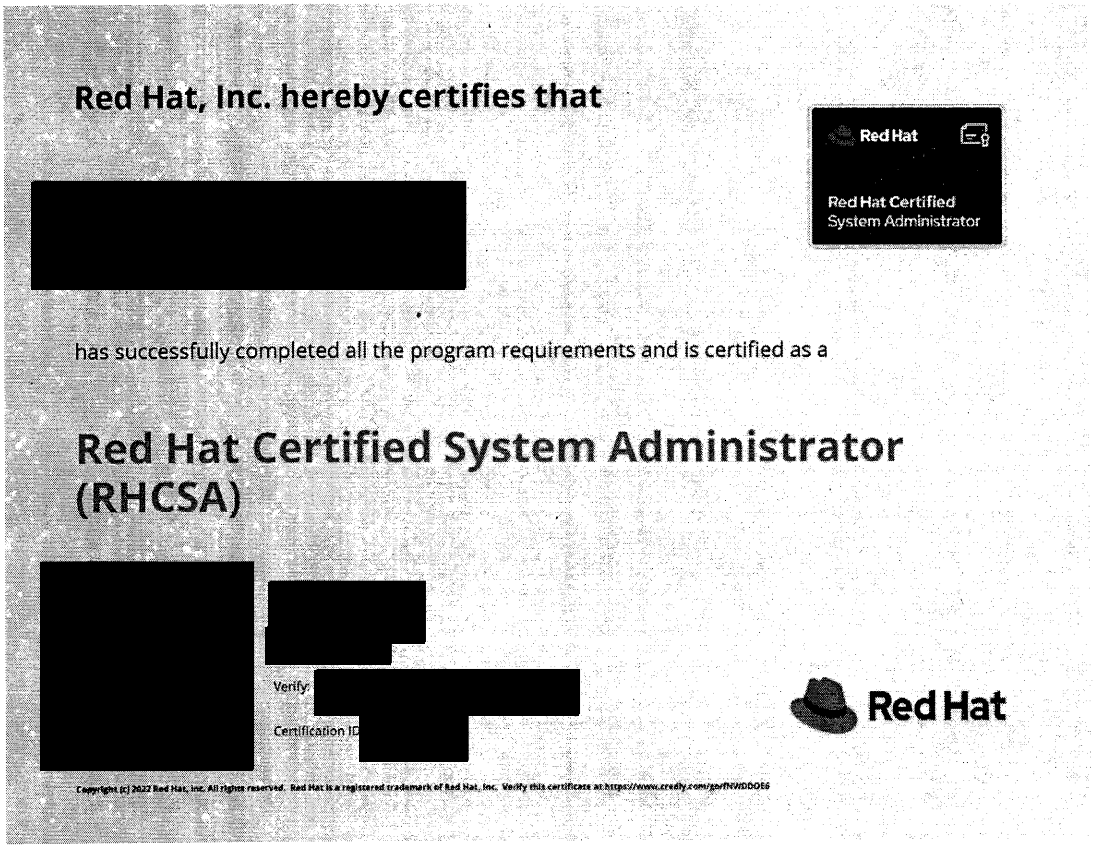
Red Hat

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc. Verify this certificate at https://www.credly.com/go/fNWDDOs6

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



**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**



Red Hat, Inc. hereby certifies that

[redacted]

Red Hat
Red Hat Certified System Administrator

has successfully completed all the program requirements and is certified as a

Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)

[redacted]

Verify: [redacted]

Certification ID [redacted]

Red Hat

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc. Verify this certificate at https://www.credly.com/go/hWDDOE6

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

[redacted]

EXPERIENCIA PROFESIONAL

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

[redacted]

[redacted]

## HABILIDADES

[redacted]

## CERTIFICACIONES

[redacted]

## IDIOMAS

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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

[redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DATOS DE CURRÍCULUM, 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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**En reconocimiento al compromiso de alcanzar la excelencia profesional**

[redacted]

Red Hat
Red Hat Ansible Automation Platform
Technical Seller

**Ha satisfecho satisfactoriamente los requisitos para:**

# Plataforma de automatización Red Hat Ansible: Vendedor técnico

[redacted]

Verify [redacted]

Red Hat

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc.

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

**In recognition of the commitment to achieve professional excellence**

Red Hat
Red Hat Ansible Automation Platform
Technical Seller

[redacted]

has successfully satisfied the requirements for:

# Red Hat Ansible Automation Platform: Technical Seller

[redacted] Verify:

Red Hat

Copyright (c) 2022 Red Hat, Inc. All rights reserved. Red Hat is a registered trademark of Red Hat, Inc.

## 19. Términos y condiciones

### 1. Vigencia del contrato.

Guzdan Services acepta y reconoce que la vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

### 2. Plazo para la prestación del servicio.

Guzdan Services acepta y reconoce que el plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

### 3.1 Lugar de entrega.

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



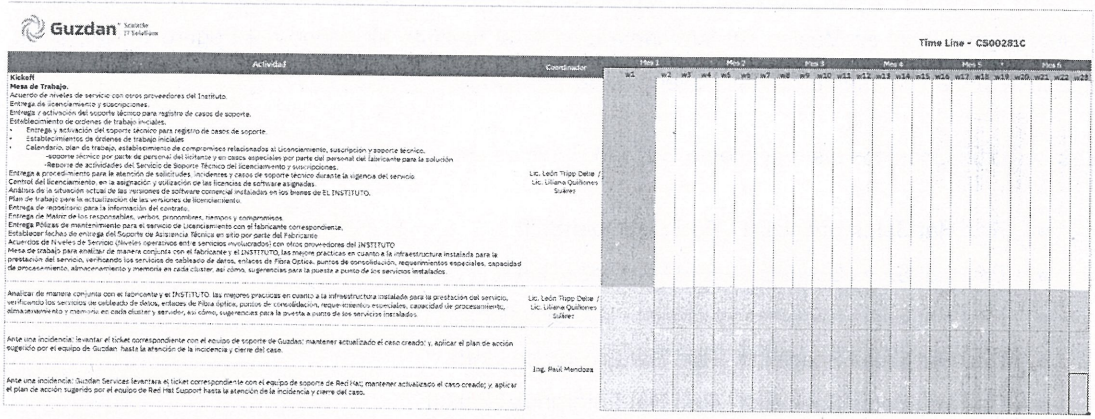
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

### 3.2 Cronograma de actividades

Guzdan Services oferta presentar un cronograma de actividades, para realizar la prestación del servicio por los conceptos de Licenciamiento (Derecho de uso) y por el Soporte, en cronograma Guzdan Services especifica las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión, marcando las fechas de entregables como son cantidad de servicios a entregar de forma mensual, servicios de cableado de datos, enlaces de fibra óptica, puntos de consolidación, requerimientos especiales y memorias técnicas. El cronograma debe detallar al menos lo siguiente

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


Guzdan Scalable IT Solutions

Time Line - CS002810

| Actividad | Coordinador | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | w1 w2 w3 w4 | w5 w6 w7 w8 | w9 w10 w11 w12 | w13 w14 w15 w16 | w17 w18 w19 w20 | w21 w22 w23 |
| Kickoff<br>Mesa de Trabajo.<br>Acuerdo de niveles de servicio con otros proveedores del Instituto.<br>Entrega de licenciamiento y suscripciones.<br>Entrega y activación del soporte técnico para registro de casos de soporte.<br>Establecimiento de ordenes de trabajo iniciales.<br>• Entrega y activación del soporte técnico para registro de casos de soporte.<br>• Establecimiento de ordenes de trabajo iniciales<br>• Calendario, plan de trabajo, establecimiento de compromisos relacionados al Licenciamiento, suscripcion y soporte técnico.<br>-soporte técnico por parte de personal del Instituto y en casos especiales por parte del personal del fabricante para la solución<br>-Reporte de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.<br>Entrega a procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio.<br>Control del licenciamiento en la asignación y utilización de las licencias de software asignadas.<br>Análisis de la situación actual de las versiones de software comercial instalados en los bienes de EL INSTITUTO.<br>Plan de trabajo para la actualización de las versiones de licenciamiento.<br>Entrega de repositorio para la información del contrato.<br>Entrega de Matriz de los responsables, verbos, procomines, nemos y consonantes.<br>Entrega Polízas de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante correspondiente.<br>Establecer fechas de entrega del Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante.<br>Acuerdos de Niveles de Servicio (Niveles operativos ant e servicios involucrados) con otros proveedores del INSTITUTO.<br>Mesa de trabajo para analizar de manera conjunta con el fabricante y el INSTITUTO, las mejore practicas en cuanto a la infraestructura instalada para la prestación del servicio, verificando los servicios de cableado de datos, enlaces de Fibra Optica, puntos de consolidación, requerimientos especiales, capacidad de procesamiento, almacenamiento y memoria en cada cluster, así como, sugerencias para la puesta a punto de los servicios instalados. | Lic. León Thipp Delse / Lic. Liliana Quiñones Suárez | | | | | | |
| Analizar de manera conjunta con el fabricante y el INSTITUTO las mejores practicas en cuanto a la infraestructura instalada para la prestación del servicio, verificando los servicios de cableado de datos, enlaces de Fibra óptica, puntos de consolidación, requerimientos especiales, capacidad de procesamiento, almacenamiento y memoria en cada cluster y servidor, así como, sugerencias para la puesta a punto de los servicios instalados. | Lic. León Thipp Delse / Lic. Liliana Quiñones Suárez | | | | | | |
| Ante una incidencia: levantar el ticket correspondiente con el equipo de soporte de Guzdan; mantener actualizado el caso creado; y, aplicar el plan de acción sugerido por el equipo de Guzdan hasta la atención de la incidencia y cierre del caso. | Ing. Paúl Mendoza | | | | | | |
| Ante una incidencia: Guzdan Services levantara el ticket correspondiente con el equipo de soporte de RedHat; mantener actualizado el caso creado; y, aplicar el plan de acción sugerido por el equipo de Red Hat Support hasta la atención de la incidencia y cierre del caso. | | | | | | | |

## 3. Criterio de evaluación.

Guzdan Services acepta y reconoce que la evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el criterio de puntos o porcentajes, 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.

Guzdan Services integra como parte de su propuesta los documentos que acreditan los siguientes rubros: CAPACIDAD DEL LICITANTE, EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE, PROPUESTA DE TRABAJO y CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

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

Guzdan Services oferta incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del fabricante o desarrollador de los productos incluidos y requeridos para proporcionar el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"; en dicha carta se especifican todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

Guzdan Services acepta y reconoce que, debido a la sensibilidad y complejidad del proyecto a implementar, así como a los sistemas de misión crítica que se operan actualmente en esta plataforma los 7 días de la semana las 24 horas de cada día, entrega una carta como parte de su propuesta en donde el fabricante especifica que Guzdan Services cumple con el nivel Partner Premier.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Guzdan Services como parte de su propuesta adjunta carta membretada y firmada por el representante legal en México del fabricante dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social, en la que demuestra que cuenta con apoyo técnico del fabricante.

Las acreditaciones con las que cuenta Guzdan Services son las siguientes:

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

Red Hat

Ciudad de México, 14 de julio del 2025

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**
**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**
**Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional**
**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte 2025 (REDHAT)**
**"Renovación de los servicios de soporte y actualización de licenciamiento de la marca Red Hat"**

Ref.: Declaración de Socio de Red

**Red Hat S. de R.L. de C.V.**, por medio de su representante legal declara para los efectos consiguientes que la empresa **Guzdan Services, S.A. de C.V.** domiciliada en **Lago Alberto 442, Torre A Oficina 304, Anahuac, Seccion Miguel Hidalgo, 11320 MX**, es un socio de Red Hat según el Contrato de Socio de Red Hat en la categoría "**Premier Business Partner**" y, como tal, sin perjuicio de cualesquiera derechos o recursos establecidos en dicho contrato, está autorizada a comercializar nuestros productos, servicios y entrenamientos en **México**.

De igual forma le informamos que, al adquirir Suscripciones a través de un socio Red Hat, el Cliente contará con el apoyo técnico de Red Hat para las Suscripciones de Productos de Red Hat contratados.

El soporte técnico, aunque adquiridos a través de un socio será provisto por Red Hat de acuerdo a los términos y condiciones de Red Hat.

Esta declaración es válida por 30 (treinta) días desde la fecha de emisión.

Atentamente,
**Red Hat S. de R.L. de C.V.**

Signed by:
Fabio Ferreira da Silva
B4AFBACBE9C44A9...

Fabio Ferreira da Silva
Representante Legal

Pagina 1 / 1

KAM



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**Ciudad de México**

**9 de Julio del 2025**

Att: **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**
**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**
**Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional**
**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte 2025 (REDHAT)**
**"Renovación de los servicios de soporte y actualización de licenciamiento de la marca Red Hat"**
Ref.: Declaración de Socio de Red Hat

A quien corresponda,

Nosotros, **Red Hat S. de R.L. de C.V.**, somos un proveedor establecido y acreditado de Servicios de Suscripción para determinados productos de software de código abierto que figuran en http://www.redhat.com/products/ (""Productos Red Hat""). Proporcionamos los Productos Red Hat de conformidad con los términos y condiciones de nuestro Contrato Enterprise, que puede consultarse en https://www.redhat.com/en/about/agreements.

Confirmamos que **Guzdan Services, S.A. de C.V.**, con domicilio en Lago Alberto 442, Torre A Oficina 304, Anahuac, Sección Miguel Hidalgo, 11320 MX, es un **"Premier Solution Provider"** autorizado de Productos Red Hat a la fecha de emisión de la presente carta.

Gracias por su apoyo e interés en los Productos Red Hat. Por favor, háganos saber si podemos asistirle en algo más.

Atentamente,

Signed by: Fabio Ferreira da Silva — Initial: TS

**Fabio Ferreira da Silva**
**Representante Legal**
**Red Hat S. de R.L. de C.V.**

Red Hat

Ciudad de México, 10 de julio del 2025

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**
**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**
**Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional**
**Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte 2025 (REDHAT)**
**"Renovación de los servicios de soporte y actualización de licenciamiento de la marca Red Hat"**

Ref.: Carta de Autorización de Socio y Acreditaciones de Red Hat

Nosotros, **Red Hat S. de R.L. de C.V.**, somos un proveedor establecido y acreditado de Servicios de Suscripción para determinados productos de software de código abierto que figuran en http://www.redhat.com/products/ ("**Productos Red Hat**"). Proporcionamos los Productos Red Hat de conformidad con los términos y condiciones de nuestro Contrato Enterprise, que puede consultarse en https://www.redhat.com/en/about/agreements.

Confirmamos que, a la fecha de emisión de la presente carta, **Guzdan Services, S.A. de C.V.**, con domicilio en Lago Alberto 442, Torre A Oficina 304, Anahuac, Seccion Miguel Hidalgo, 11320, México, es un **Socio Revendedor autorizado de Productos Red Hat** en la categoría Premier Business Partner en México.

De igual forma, declaramos que, a la fecha de emisión de la presente carta, el Socio cuenta con las siguientes acreditaciones:

| Acreditaciones | Número de Personas |
|---|---|
| Red Hat Advanced Cluster Management - Support | 1 |
| Red Hat Advanced Cluster Security for Kubernetes (RHACS) - Support | 1 |
| Red Hat Enterprise Linux - Support | 1 |
| Red Hat Sales Specialist - Red Hat Enterprise Linux | 4 |
| Red Hat Sales Specialist - Red Hat Enterprise Linux II | 1 |
| Red Hat Sales Specialist - Red Hat OpenShift | 1 |
| Red Hat Sales Specialist - Red Hat OpenShift II | 1 |
| **Grand Total** | **10** |

Gracias por su apoyo e interés en los Productos Red Hat. Por favor, háganos saber si podemos asistirle en algo más.

Atentamente,
**Red Hat S. de R.L. de C.V.**

Signed by: Fabio Ferreira da Silva
Initial: TS

Fabio Ferreira da Silva
Representante Legal

Pagina 1 / 1



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Guzdan

Red Hat

**Ciudad de México, 14 de julio del 2025**

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL ("IMSS")**
**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**
**Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional**
**"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**

Ref.: Declaración de Diagrama de los componentes

**Red Hat S. de R.L. de C.V.**, por medio de su representante legal declara para los efectos consiguientes que la empresa **Guzdan Services, S.A. de C.V.** domiciliada en Lago Alberto 442, Torre A Oficina 304, Anahuac, Seccion Miguel Hidalgo, 11320 MX, es un socio de Red Hat según el Contrato de Socio de Red Hat en la categoría "**Premier Business Partner**" y, como tal, sin perjuicio de cualesquiera derechos o recursos establecidos en dicho contrato, está autorizada a comercializar nuestros productos, servicios y entrenamientos en **México**.

De igual forma podemos indicar que el Diagrama de los componentes de Software de Red Hat (Diagrama 1), indicado en la página siguiente, cumple y considera los componentes para cubrir los requerimientos del Anexo Técnico "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)" y que contiene:

- Red Hat Ansible Automation Platform
- Red Hat Enterprise Linux for Virtual Data Centers with Satellite
- Red Hat Virtualization
- Red Hat Openshift Platform Plus with Red Hat Openshift Data Foundation Advanced
- Red Hat Runtimes
- Red Hat Integration

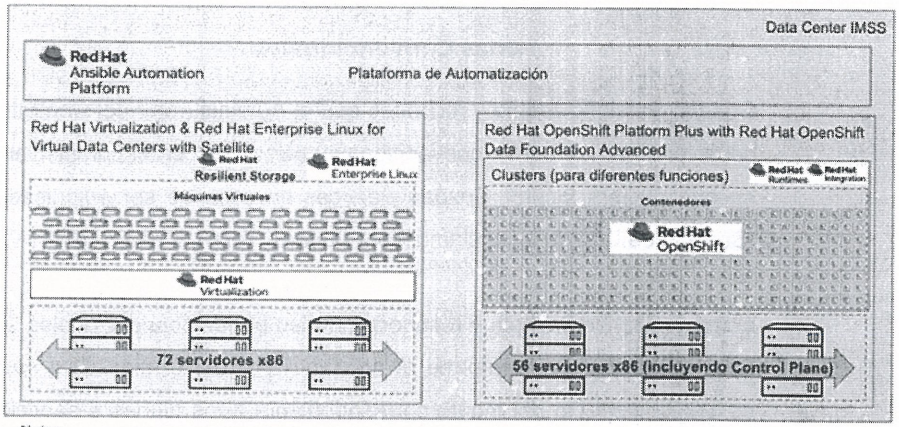
*[diagrama en la página siguiente]*



Lago Alberto 442, Piso 3, Int 304 Torre A, Col. Anáhuac 1ª Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, 11320, Ciudad de México.

Diagrama 1

Ambiente IMSS - OpenShift con Resilient Storage complemento




Atentamente,
**Red Hat S. de R.L. de C.V.**

Signed by:
Fabio Ferreira da Silva
B4AF9ACBE9C44A9...

Fabio Ferreira da Silva
Representante Legal

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



Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica.

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

KAM

Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica.

7. **Visitas a las instalaciones del licitante.**



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica.

## 8. Penas convencionales y deducciones

### Penas Convencionales

Guzdan Services acepta y reconoce que el Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir Guzdan Services en caso de ser adjudicado respecto a la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"

Guzdan Services acepta y reconoce que las penas convencionales serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente.

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

**Pca=%d x nda x vspa**

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

En cualquier caso, dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato o pedido.

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

Guzdan Services acepta y reconoce que se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios

prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

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

Guzdan Services acepta y reconoce que se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios, por lo que Guzdan Services en caso de ser adjudicado se compromete a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las penas convencionales establecidas a continuación:

| INDICADOR | NIVEL DE SERVICIO | PENALIZACIÓN |
|---|---|---|
| **Inicio de prestación de los servicios "Fijos" (Pago mensual)** | A partir del día natural siguiente del acto de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025 | 1% por cada día de atraso en el inicio de la prestación de los servicios fijos y durante la vigencia de los servicios sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>**%d** = porcentaje determinado en la convocatoria.<br>**Pca**= pena convencional aplicable.<br>**nda** = número de días de atraso.<br>**vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| **Inicio de la prestación de los servicios "Bajo Demanda" (Pago en demanda)** | A partir del día natural siguiente al de la fecha de solicitud del servicio. atendiendo a lo establecido en el numeral 8 Niveles de servicio del Anexo Técnico. | 1% por cada hora de atraso en el inicio de los servicios solicitados bajo demanda y durante la vigencia de los servicios sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.<br><br>La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:<br><br>Pca = (%d)(nda)(vspa)<br><br>Dónde:<br><br>%d =porcentaje determinado en la convocatoria.<br>Pca= pena convencional aplicable.<br>nda = número de días de atraso. |



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| | | |
|---|---|---|
| | | vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |

Guzdan Services en caso de ser adjudicado acepta y reconoce que en caso de no iniciar la totalidad del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)" a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el correspondiente Anexo Técnico, sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día natural siguiente al de la notificación del fallo) por causas atribuibles al Guzdan Services, El Instituto podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

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

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

**Deductivas.**

Guzdan Services acepta y reconoce que el Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las deductivas por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir Guzdan Services en caso de ser adjudicado respecto a la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"

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

Guzdan Services acepta y reconoce que la aplicación de deductivas se regirá de conformidad con lo establecido en el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como en el numeral 5.5.8. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Guzdan Services acepta y reconoce que en caso de ser adjudicado el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto del contrato sin considerar el Impuesto al Valor Agregado.

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

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

Guzdan Services acepta y reconoce que 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.

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

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

Guzdan Services acepta y reconoce que la siguiente tabla clasifica las deductivas aplicables de manera específica a los servicios del presente documento.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| ACCIONES | NIVEL DE SERVICIO | DEDUCTIVA |
|---|---|---|
| Carta Membretada del fabricante del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato del INSTITUTO el derecho de uso del licenciamiento requerido. | Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO". | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Reunión de Inicio de Contrato que contenga el alcance de los productos o servicios contratados por el Instituto Mexicano del Seguro Social. | Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del Fallo. | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por EL INSTITUTO y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. | Única vez, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de Guzdan Services, en el que manifieste que se obliga a liberar a El Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. | 05 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Reporte de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones. | Mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes devengado durante la vigencia del servicio. | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al | 10 (diez) días hábiles después a la notificación del fallo.<br><br>Electrónico desde su inicio de | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación |

| | | |
|---|---|---|
| Anexo Técnico, así como en la propia oferta de Guzdan Services, 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". | operaciones y actualizado cada cierre de mes. | solicitada. |
| Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de EL INSTITUTO y de Guzdan Services que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, Guzdan Services deberá entregar 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 | El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso en la entrega la documentación solicitada. |
| Plan de trabajo | Presentar en su propuesta un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto del correspondiente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos los requisitos solicitados en el correspondiente Anexo Técnico dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:<br>A. Actividades a realizar.<br>B. Secuencia.<br>D. Recursos asignados.<br>E. Responsables de las actividades.<br>G. Duración del proyecto.<br>H. Fecha de inicio.<br>I. Fecha de conclusión. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

| | | |
|---|---|---|
| "Reportes de Administración" | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br><br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Análisis de consecuencias | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br><br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Control presupuestario | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br><br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Aspectos técnicos y metodológicos de los entregables | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Esquema de integración de pagos | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes devengado.<br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Proyección del consumo de los servicios | Cortes semanales y corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.<br>Electrónico desde su inicio de operaciones y cada cierre de mes. | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Reporte de Tickets | 10 (diez) días naturales siguientes al mes devengado, Guzdan Services deberá enviar a EL INSTITUTO<br><br>Impreso y firmado por el administrador del contrato de Guzdan Services en caso de ser adjudicado | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Reportes de la Operación del | 10 (diez) días naturales | El equivalente a 1.0% del |

| | | |
|---|---|---|
| Licenciamiento | después de cada mes devengado. | costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |
| Memorias Técnicas del licenciamiento ofertado por Guzdan Services | 15 (quince) días naturales posteriores a su entrega.<br><br>Electrónico en su entrega<br><br>Impreso al inicio del servicio, en este caso, firmado por el apoderado legal de Guzdan Services en caso de ser adjudicado | El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por punto porcentual o fracción fuera del nivel de servicio establecido. |

Guzdan Services acepta y reconoce que de conformidad a lo establecido en el Artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, *"Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente"*.

Guzdan Services acepta y reconoce que dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación.

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

Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica.

## 10. Garantías de anticipo y cumplimiento.

### Garantía de anticipo.

Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica.

### Garantía de cumplimiento

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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

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

Guzdan Services acepta y reconoce que se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando Guzdan Services en caso de ser Adjudicado incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando se rescinda administrativamente el contrato.

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

Guzdan Services acepta y reconoce que la ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

**Garantías por defectos o vicios ocultos**

Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica

## 11. Forma de pago.

Guzdan Services acepta y reconoce que el pago de los servicios contenidos en el "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)" serán en moneda nacional de la siguiente manera:

- Lo correspondiente a los servicios "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el documento de Anexo Técnico y Términos y Condiciones.
- Lo correspondiente al "Servicio de uso de Licenciamiento" por tratarse de un concepto por el derecho de uso de este durante la vigencia del servicio, se realizará en una sola exhibición en el primer pago que se realice al proveedor.
- Lo correspondiente al "Soporte de Asistencia en Sitio" se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el documento de Anexo Técnico y Términos y Condiciones.
- Lo correspondiente al "Soporte de Asistencia Vía Remota" se efectuarán por mensualidades vencidas por los servicios prestados y devengados descritos en el documento de Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

## 12. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados.

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

## 13. Otorgamiento de Anticipo.

Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica.

## 14. Aviso de privacidad

"Guzdan Services" en caso de resultar adjudicado deberá entregar a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional una carta de confidencialidad dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del fallo, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por EL INSTITUTO y que sean debidamente marcados



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

"Guzdan Services" en caso de resultar adjudicado se obliga a no hacer uso indebido de dicha información confidencial a la que tenga acceso o que se genere con motivo de la prestación del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)".

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

Guzdan Services acepta y reconoce que de igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto para la ejecución del servicio que preste "Guzdan Services" en caso de resultar adjudicado que señale "EL INSTITUTO" y sea propiedad exclusiva de éste.

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

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

Por lo expuesto, "Guzdan Services" en caso de resultar adjudicado se obliga a lo siguiente:

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

d) No revelar a ningún tercero la información del Instituto sin la previa autorización por escrito del Instituto.

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

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

Guzdan Services acepta y reconoce que ambas partes convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación o información:

a) Aquella que sea conocida públicamente.
b) La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente contrato en forma confidencial.
c) La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle El INSTITUTO en sus centros de desarrollo.
d) Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
e) La que de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa deba ser suministrada a terceras personas, en el entendido, que aquella información confidencial que sea proporcionada a cualquier autoridad para el efecto de obtener licencias, permisos, autorizaciones, registro o para cumplir cualquier otro acto de autoridad.

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

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



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**15. Seguro de Responsabilidad Civil**

Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica.

**16. 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.**

Guzdan Services acepta y reconoce que no aplica

**17. Tipo de contrato.**

Guzdan Services acepta y reconoce que el contrato por celebrarse será ABIERTO en cantidades.

**18. Tipo de Abastecimiento.**

Guzdan Services acepta y reconoce que será una sola fuente de para la prestación de servicio requerido objeto del presente documento.

- Datos de la empresa: Guzdan Services SA de CV con RFC: GSE120228UL7, Ciudad de México a 30 de Mayo de 2025.
- Lago Alberto 442, Torre A piso 3 oficina 304, Col Anáhuac 1ª Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, CP 11320 Ciudad de México.
- Contacto: [redacted]

Atentamente

Nadia Guzmán Terrazas

Representante Legal

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

Guzdan® Scalable IT Solutions

+52 55 4742 0606

Lago Alberto 442, Piso 3, Int 304 Torre A,
Col. Anáhuac 1ª Sección, Alcaldía Miguel
Hidalgo, 11320, Ciudad de México.

www.guzdan.com

SIN TEXTO

# Apéndice 2 Formato de Propuesta Económica

**Sección I "Precios Unitarios"**
**Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)**
**"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)"**

| Id | Concepto | Precio Unitario SERVICIO DE LICENCIAMIENTO POR UNIDAD DE CONCEPTO | Cantidad Mínima de Licenciamiento por Servicio | Cantidad Máxima de Licenciamiento por Servicio | Tipo de Servicio de Licenciamiento | Meses Requeridos SERVICIO DE LICENCIAMIENTO | SUBTOTAL MÍNIMO SERVICIO DE LICENCIAMIENTO | SUBTOTAL MÁXIMO SERVICIO DE LICENCIAMIENTO | Meses Requeridos SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DEL FABRICANTE | Precio Unitario SERVICIO DE SOPORTE TECNICO DEL FABRICANTE POR UNIDAD DE CONCEPTO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO | SUBTOTAL MÍNIMO SERVICIO DE SOPORTE TECNICO | SUBTOTAL MÁXIMO SERVICIO DE SOPORTE TECNICO | TOTALES | TOTAL MÍNIMO LICENCIAMIENTO + SOPORTE TECNICO | TOTAL MÁXIMO LICENCIAMIENTO + SOPORTE TECNICO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Red Hat OpenShift Platform Plus with Integration and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01787 | $ 241,560.59 | 24 | 60 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 5,797,454.16 | $ 14,493,635.40 | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 46,011.54 | $ 1,104,276.96 | $ 2,760,692.40 | | $ 6,901,731.12 | $ 17,254,327.80 |
| 2 | Red Hat OpenShift Platform Plus with Runtimes and Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01791 | $ 162,393.67 | 90 | 224 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 14,615,430.30 | $ 36,376,182.08 | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 30,912.12 | $ 2,783,890.80 | $ 6,928,794.88 | | $ 17,399,321.10 | $ 43,304,976.96 |
| 3 | Red Hat OpenShift Platform Plus with Red Hat OpenShift Data Foundation Advanced, Premium (2 Cores or 4 vCPUs) SKU MW01699 | $ 131,944.86 | 90 | 224 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 11,875,037.40 | $ 29,555,648.64 | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 25,132.35 | $ 2,261,911.50 | $ 5,629,646.40 | | $ 14,136,948.90 | $ 35,185,295.04 |
| 4 | Red Hat Ansible Automation Platform, Premium (100 Managed Nodes) SKU MCT3694 | $ 355,236.17 | 1 | 2 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 355,236.17 | $ 710,472.34 | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 67,664.03 | $ 67,664.03 | $ 135,328.06 | | $ 422,900.20 | $ 845,800.40 |
| 5 | Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Satellite, Premium SKU RH00006 | $ 106,043.06 | 4 | 10 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 424,172.24 | $ 1,060,430.60 | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 20,198.68 | $ 80,794.72 | $ 201,986.80 | | $ 504,966.96 | $ 1,262,417.40 |
| 6 | Red Hat Virtualization (2 sockets) Premium SKU RV0213787 | $ 30,408.21 | 4 | 10 | Suscripcion | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 121,632.84 | $ 304,082.10 | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 5,792.05 | $ 23,168.20 | $ 57,920.50 | | $ 144,801.04 | $ 362,002.60 |
| 7 | Resilient Storage | $ 34,742.05 | 10 | 24 | Suscripción | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 347,420.50 | $ 833,809.20 | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 6,617.54 | $ 66,175.40 | $ 158,820.96 | | $ 413,595.90 | $ 992,630.16 |
| | Soporte Técnico | | 3 | 6 | Servicio | | | | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 395.05 | $ 1,185.15 | $ 2,370.30 | | $ 1,185.15 | $ 2,370.30 |
| | Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal del EL LICITANTE | | 26 | 64 | hora | | | | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 39.51 | $ 1,027.26 | $ 2,528.64 | | $ 1,027.26 | $ 2,528.64 |
| | Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, por parte del personal del fabricante del licenciamiento | | 26 | 64 | hora | | | | A partir del día hábil siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2025 | $ 34.07 | $ 885.82 | $ 2,180.48 | | $ 885.82 | $ 2,180.48 |
| | | | | | | SUBTOTAL LICENCIAMIENTO | | $ 83,334,260.36 | SUBTOTAL SOPORTE TECNICO | | | $ 15,880,269.42 | TOTAL | $ 39,927,363.45 | $ 99,214,529.78 |
| | | | | | | | | | | | | | IVA | $ 6,388,378.15 | $ 15,874,324.76 |
| | | | | | | | | | | | | | TOTAL GENERAL | $ 46,315,741.60 | $ 115,088,854.54 |

**INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA SECCIÓN I: PRECIOS UNITARIOS**

| | |
|---|---|
| 1 | **Las únicas celdas en las que se espera algún valor de parte del licitante, se han sombreado en color verde.** |
| 2 | El participante deberá indicar, como parte de su propuesta económica, los precios unitarios que decida otorgar en cada concepto, escribiéndolos en la columna "C", "k" **Estos Precios Unitarios deberán estar redondeados a dos dígitos decimales (XX.XX), deberán ser mayores a cero y no podrán quedar en blanco en todos los casos.** |
| 3 | Una vez capturados los **Precios Unitarios de cada servicio** se sumará **de manera automática en la columna "H", "I", "L" Y "M"** |
| 4 | Los precios deberán permanecer sin modificaciones durante la vigencia de esta propuesta y deberán estar expresados en Pesos Mexicanos (MXN). |
| 5 | Para determinar el alcance de cada uno de los **Conceptos** mencionados en la columna B, el participante deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo al Anexo Técnico y sus Apéndices. |
| 6 | No se deberán integrar, en ningún precio unitario, **componentes de costo distintos** a los definidos para dicho servicio en el Anexo Técnico del proyecto |
| 7 | El contrato será abierto con base en el presupuesto mínimo y máximo a ejercer establecido en el presente procedimiento |
| 8 | La volumetría que se proporciona en el Anexo Técnico y en el presente **Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2)**, es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de El Instituto, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecido para la prestación del servicio objeto del Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades del Instituto. |

---

Nadia Guzmán Terrazas
Representante Legal

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

SIN TEXTO

# ACTA DE FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025**
**OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.**

En la Ciudad de México, siendo las **17:00 horas del día 17 de julio de 2025**, en **Sala 5, del Sótano Ala Poniente del edificio de Avenida Paseo de la Reforma No. 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc**, se reunieron las personas servidoras públicas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta con el objeto de llevar a cabo el Acto de Notificación del Fallo del procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica, con número de identificación en Compras MX **IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025**, para la contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico REDHAT 2025"**, de conformidad con el artículo 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o la LAASSP), así como lo previsto en el apartado 3, **numeral 3.10, inciso a)** de la Convocatoria: ----------

---

Este acto es presidido por la **Mtra. Elia Sandra Varas Galeana, Titular de Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos**, perteneciente a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios; de conformidad con el numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y el numeral 7.1.3.1.2., del Manual de Organización de la Dirección de Administración, quien rubrica y firma al final de la presente acta. ----------

---

Se hace del conocimiento que el presente evento está siendo videograbado, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 6 y 8 de la sección II del "Acuerdo por el cual se expide el protocolo de actuación en materia de contrataciones públicas, otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 2015 y sus modificaciones del 19 de febrero de 2016 y 28 de febrero de 2017. ----------

---

Quien preside el acto, hace constar que se encuentran presentes el **Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos** y el **Titular de la División de Administración de Centros de Datos**, en su carácter de Área Requirente y Técnica, cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta.----------

---

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

---

De conformidad con los artículos 35 penúltimo párrafo de la LAASSP y 45 del Reglamento, se hace constar que no asistieron personas que manifestaran su interés de estar presentes en este acto como observadores. ----------

---

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

ACTA DE FALLO

| INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA<br>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025<br>OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025. |
|---|

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

En el acto de presentación y apertura de proposiciones, se recibió para efectos de su revisión, análisis detallado y elaboración del Dictamen que fundamenta y motiva el Fallo del presente procedimiento; conforme lo establecen los artículos 47 y 48 fracción I de la Ley, 51 primer párrafo, así como 52 del Reglamento, la proposición del siguiente licitante: ----------

| No. | Licitante |
|---|---|
| 1.- | Guzdan Services, S.A. de C.V. |

**Verificación de Sancionados e Impedidos.** ----------

Se comunica que se verificó el **Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados** disponible en: https://directoriosancionados.buengobierno.gob.mx/ con corte al **17 de julio de 2025**, así como el listado de las personas que se encuentran impedidas a contratar con el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley y 88 de su Reglamento, con corte al **17 de julio de 2025.** De igual manera se verificó el listado de personas con suspensión de Registro, con fecha de consulta del **17 de julio de 2025.** De la verificación se constató que el licitante del presente procedimiento no se encuentra en dichos listados; los directorios se imprimieron y serán integrados en el expediente de la presente contratación. ----------

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

Con apego en lo dispuesto por los artículos 47 y 48 fracción I de la Ley, 51 primer párrafo y 52 del Reglamento; el Capítulo Segundo, Sección Segunda, Décimo Lineamiento, del *Acuerdo por el que se emiten diversos Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de septiembre de 2010; así como el Criterio TU-01/2012 emitido por la Secretaría de la Función Pública, ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno el 9 de enero de 2012; la evaluación de las proposiciones se realizó utilizando el criterio de **puntos**, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en la Convocatoria, en el Anexo Uno "Anexo Técnico", Dos "Términos y Condiciones y Doce "Propuesta Económica", a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones

ACTA DE FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025**
**OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.**

respectivas numeral 2.7 Forma de Adjudicación y Apartado 6. Criterios específicos conforme a los cuales se evaluarán las proposiciones, así como el numeral, 7 Adjudicación de Contrato de la Convocatoria. ----

I. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. ----

A. FIRMA ELECTRÓNICA. ----

En primer término, se verificó si la proposición fue debidamente firmada electrónicamente, tal como se exigió en el apartado 4, numeral 4.1 de la Convocatoria y de conformidad con los artículos 36 y 37 de la Ley, que disponen que los procedimientos de contratación serán electrónicos, en los cuales se permite exclusivamente la participación de los licitantes a través de la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas, se utilizarán medios de identificación electrónica, los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.----

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

Al efectuar el acto de presentación y apertura de las proposiciones, se imprimió del licitante, el archivo generado por la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas denominado *"ACUSE DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIÓN ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE COMPRAS MX"*, el cual contiene, entre otros datos, el Nombre o Razón Social de la persona física o moral que carga la propuesta en el sistema así como Nombre del firmante y la *Firma* (Cadena de firma electrónica), así como el código QR con el cual se puede verificar el acuse de proposición y son "la prueba" de que las propuestas las autentican los licitantes como enviadas por ellos mismos a través de los medios electrónicos y, por tanto, ponen de manifiesto que la propuesta fue firmada digitalmente y que se cumplió con la exigencia prevista en la Convocatoria. ----

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.

---

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

---

De la evaluación realizada, se desprende con la verificación de los acuses generados por el Sistema Compras MX indican que tanto la documentación legal, técnica y económica que presentó el licitante: Guzdan Services, S.A. de C.V. fue debidamente firmada de forma electrónica. ----------

---

---

B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA PROPOSICIÓN [LEGAL-ADMINISTRATIVA]. ----

---

Sólo después de constatar que el licitante firmó adecuadamente su proposición, se procedió a la evaluación de la documentación distinta a la proposición a que se refiere el apartado 4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR, numeral 4.2. Documentación distinta a la proposición [legal-administrativa], de la Convocatoria. ----------

---

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

---

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

---

Con base en la evaluación, se concluyó que la documentación distinta que presentó el licitante: Guzdan Services, S.A. de C.V., cumple satisfactoriamente con los extremos solicitados en la Convocatoria: ---------

---

---

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

---

Una vez que se verificó que el licitante cumplió con el requerimiento de la documentación distinta, se procedió a la evaluación de los requisitos establecidos en el numeral 4. Requisitos que los licitantes deben cumplir y que su incumplimiento, ausencia u omisión afectan la solvencia de la proposición y motivará su

ACTA DE FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025**
**OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.**

desechamiento, numeral 4.4.- Propuesta Técnica, en el Anexo 1.- "Anexo Técnico", como con el Anexo 2 "Términos y Condiciones" todos de la Convocatoria, considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones.

La evaluación de la propuesta técnica del licitante se realizó bajo la más estricta responsabilidad del Área Técnica por parte del Lic. Luis Miguel García Domínguez, Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos, de conformidad con el artículo 2, fracciones II y III del Reglamento; los numerales 4.25, inciso e) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como el numeral 4.2.2.1.16 del Manual, y fue remitida mediante oficio número 09 52 18 61 53B0/2025/**00087** de fecha 15 de julio de 2025, misma que se contiene en el **Anexo II**, y se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertare.

Del análisis efectuado a la propuesta técnica del licitante, se desprende lo siguiente:

C.1. REQUISITOS INDISPENSABLES

| No. | Licitante | Cumplimiento de Requisitos obligatorios |
|---|---|---|
| 1.- | Guzdan Services, S.A. de C.V. | Cumple |

C.2. MATRIZ DE PUNTOS.

Sólo después de advertirse el cumplimiento de los requisitos indispensables establecidos en la Convocatoria, con base en la puntuación que corresponde a la propuesta técnica del licitante, se determinará si resulta solvente, para lo cual deberá obtener una puntuación mínima de 45 puntos de los 60 puntos que se pueden obtener en esta Evaluación.

Con base en la evaluación realizada por el Área Técnica, se procedió a la asignación de los 60 puntos determinados para la propuesta técnica, de la propuesta técnica que cumplió con los requisitos obligatorios, considerando para tal efecto la acreditación documental que, en su caso, haya realizado el licitante de los rubros y sub-rubros que integran la Matriz de Puntos y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos, por lo que sólo se asignó el total de la puntuación a que se refiere cada rubro y sub-rubro, cuando los licitantes hayan acreditado los extremos y parámetros exigidos en cada uno de ellos; a partir del número mínimo y hasta el número máximo, la puntuación de la propuesta se calculó aplicando la

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.

fórmula o procedimiento que se describe en el apartado 6, numeral 6.1.1 Matriz de Puntos, de la Convocatoria y los parámetros dispuestos en cada uno de ellos.----------

La puntuación de la proposición se describe a continuación: ----------

| Licitante | Capacidad del licitante | Experiencia y especialidad | Propuesta de trabajo | Cumplimiento de contratos | Total [TPT] |
|---|---|---|---|---|---|
| Guzdan Services, S.A. de C.V. | 22.50 | 18.00 | 12.00 | 4.80 | 57.30 |

D. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA. ----------

De conformidad con el numeral 6.2 Evaluación de la Propuesta Económica, solo si la propuesta cuya evaluación técnica resulta solvente por cumplir los requerimientos técnicos obligatorios y haber obtenido una puntuación **mayor a 45 puntos de los 60 puntos** disponibles en la evaluación técnica, será considerada para realizar la evaluación de la proposición económica. ----------

La evaluación de la propuesta económica del **Guzdan Services, S.A. de C.V.**, cuya propuesta técnica resultó solvente, fue realizada por parte de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de conformidad con el numeral 7.1.3.1.2. del Manual de Organización de la Dirección de Administración, el numeral 4.39 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes, así como del numeral 4.2.2.1.17 del Manual, conforme a lo siguiente: ----------

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

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

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

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

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

MPi = Monto de la i-ésima Propuesta económica [Precio Unitario]; ----------

ACTA DE FALLO

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.

**Partida 1 Sedán.** Para efecto del cálculo de la puntuación que corresponde a la propuesta económica se utilizará el **TOTAL MÁXIMO LICENCIAMIENTO + SOPORTE TÉCNICO** ofertado por el licitante, **Guzdan Services, S.A. de C.V.**, que asciende a **$99,214,529.78** (Noventa y nueve millones doscientos catorce mil quinientos veintinueve pesos 78/100 M.N.), y que representa la única oferta a evaluar (MPemb), por lo que se le asigna el máximo de puntos disponibles, es decir, **40 puntos.** ----------

E. EVALUACIÓN FINAL. ----------

Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo la proposición, se aplicó la siguiente fórmula:
**PTj = TPT + PPE** Para toda j = 1, 2----------
Dónde: ----------
**PTj** = Puntuación Total de la proposición; ----------
**TPT** = Total de Puntuación asignados a la propuesta Técnica; ----------
**PPE** = Puntuación asignados a la Propuesta Económica. ----------

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

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

| Licitante | Puntuación Técnica (TPT) | Puntuación Económica (PPE) | Puntuación Total (PTj) |
|---|---|---|---|
| Guzdan Services, S.A. de C.V. | 57.30 | 40 | 97.30 |

II. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES SE DESECHARON.

No Aplica----------

III. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES RESULTARON SOLVENTES.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

| INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA<br>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025<br>OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025. |
|---|

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 49 fracción II de la LAASSP, se precisa el licitante cuya proposición resultó solvente: ----------

| No. | Licitante |
|---|---|
| 1.- | Guzdan Services, S.A. de C.V. |

IV.FALLO. ----------

Con sustento en las evaluaciones que anteceden y que son el fundamento y soporte de esta decisión, con apego a lo establecido en los artículos 47, 48 fracción I, 49 y **68 fracción I** de la Ley; 51 párrafo primero, 52 y 85 del Reglamento; así como en los apartados 2.6 Cantidades para contratar y 6. Criterios Específicos Conforme a los Cuales se Evaluarán las Proposiciones, de la Convocatoria, la **Mtra. Elia Sandra Varas Galeana, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos**, de conformidad con los numerales 7.1.3.1.2. del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes, emite el Fallo del procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Electrónica de Carácter Nacional con número de identificación en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas **IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025.** ----------

Por las razones expuestas, ya que cumple con los requisitos legales, su propuesta técnica es solvente y al obtener en el resultado en la evaluación final puntuación favorable, se **ADJUDICA** el contrato del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico REDHAT 2025"**, al licitante **Guzdan Services, S.A. de C.V.**, por un por un monto mínimo de **$39,927,363.45** (Treinta y nueve millones novecientos veintisiete mil trescientos sesenta y tres pesos 45/100 M.N.) y un monto máximo, susceptible de ser ejercido de **$99,214,529.78** (Noventa y nueve millones doscientos catorce mil quinientos veintinueve pesos 78/100 M.N.), ambos montos antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado, conforme a los precios unitarios ofertados en su propuesta económica, misma que se adjunta a la presente como parte integrante de la misma. ----------

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

## ACTA DE FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025**
**OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.**

De conformidad con el artículo 49 fracción VI de la LAASSP se informa al licitante adjudicado que con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 67 de la Ley y demás correlativos, deberá entregar a partir del día hábil siguiente a la adjudicación, en la División de Contratos ubicada en el piso 10 del inmueble de Calle Durango No. 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en un horario de 9:30 a 16:00 y de 17:00 a 18:00 horas, la documentación requerida en el punto "3.11.- Fallo y firma de contrato" de la convocatoria a la que nos ocupa. ----------

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

En cumplimiento a los artículos 5 fracción XI, 66 penúltimo párrafo, 81 primer párrafo de la LAASSP; 84 segundo párrafo de su Reglamento; así como lo establecido en el ***Acuerdo por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento,*** publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2020; se solicita que previo a la suscripción del contrato respectivo, el Representante Legal del Adjudicado lleve a cabo su registro en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos (MFIJ), para lo cual se pone a su disposición las siguientes direcciones electrónicas: ----------

https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalizacion-de-instrumentos-juridicos
https://upcp-compranet.hacienda.gob.mx/registro_empresas.html ----------

En cumplimiento al artículo 84 del Reglamento de la LAASSP y las modificaciones establecidas en el DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 2023, se señalan los datos de los contratos y sus garantías derivados del presente procedimiento conforme a lo siguiente: ----------

Quien preside el acto solicita la dispensa de la lectura del dato del contrato y su garantía, a lo que los presentes manifiestan no tener objeción alguna. ----------

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

ACTA DE FALLO

| INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA<br>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025<br>OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025. |
|---|

| Datos del contrato y su garantía | |
|---|---|
| Guzdan Services, S.A. de C.V.<br>Lago Alberto 442, Torre A, Oficina 304, Colonia Anáhuac I Sección, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11320, Ciudad de México. | |
| Número de contrato: | 050GYR019N11825-001-00 |
| Objeto: | Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico REDHAT 2025. |
| Monto: | **Mínimo: $39,927,363.45** [Treinta y nueve millones novecientos veintisiete mil trescientos sesenta y tres pesos 45/100 M.N.] más el Impuesto al Valor Agregado [IVA], considerando que la presente adjudicación causa IVA a una tasa del 16%, por lo que el impuesto causado es de **$6,388,378.15** [Seis millones trescientos ochenta y ocho mil trescientos setenta y ocho pesos 15/100 M.N.], y el monto mínimo incluyendo dicho impuesto es de **$46,315,741.60** [Cuarenta y seis millones trescientos quince mil setecientos cuarenta y un pesos 60/100 M.N.] |
| | **Máximo: $99,214,529.78** [Noventa y nueve millones doscientos catorce mil quinientos veintinueve pesos 78/100 M.N.], más el Impuesto al Valor Agregado [IVA], considerando que la presente adjudicación causa IVA a una tasa del 16%, por lo que el impuesto causado es de **$15,874,324.76** [Quince millones ochocientos setenta y cuatro mil trescientos veinticuatro pesos 76/100 M.N.], y el monto máximo susceptible de ser ejercido, incluyendo dicho impuesto es de **$115,088,854.54** [ciento quince millones ochenta y ocho mil ochocientos cincuenta y cuatro pesos 54/100 M.N.] |
| Vigencia: | La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. |
| Porcentaje de la garantía: | 10% [diez por ciento] del monto máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado |
| Monto de la garantía: | **$9,921,452.98** [Nueve millones novecientos veintiún mil cuatrocientos cincuenta y dos pesos 98/100 M.N] |
| Tipo de Garantía: | Divisible |

Se le informa que el contrato se formalizará el 07 de agosto de 2025 o bien, dentro de los 15 [quince] días hábiles posteriores a la notificación del Fallo, en el día y horario que para tal efecto indique la División de Contratos, en términos del artículo 67 de la LAASSP. ----------

ACTA DE FALLO

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025
OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.

---

---

## V. CIERRE DEL ACTA

---

Para efectos de notificación personal, con fundamento en los artículos 50 de la LAASSP y 45 del Reglamento, se difundirá un ejemplar de la presente acta en la Plataforma Digital de Contrataciones Públicas. ----------

---

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

---

*"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/o técnica, en términos de los artículos 49 y 90, penúltimo párrafo de la LAASSP y, 2 y 48, fracción IV y 52 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 la propuesta se evaluó y cumple con la Convocatoria y sus anexos; con la junta de aclaraciones y si la proposición que se presentó cumple con lo anterior.* ----------

---

*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".* ----------

---

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las **17:34 horas día** en que se actúa, firmando los asistentes, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar. ----------

---

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

## ACTA DE FALLO

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA**
**NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025**
**OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025.**

Este Fallo consta de **13 (trece)** páginas, anexándose como parte integrante de la misma los siguientes anexos: ----------

**ANEXO I.** Evaluación de la documentación distinta a la proposición (legal-administrativa): **03 (tres)** hojas.
**ANEXO II.** Evaluación técnica de la propuesta técnica: **36 (treinta y seis)** hojas.----------
**ANEXO III.** Propuesta económica adjudicada: **01 (una)** hoja. ----------

Firmando para los efectos legales y de conformidad, por quien emite el Fallo y la asiste, sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez al acta quienes reciben copia de esta. ----------

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

| CARGO | FIRMA | ANTEFIRMA |
|---|---|---|
| Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos (Área Contratante) | Mtra. Elia Sandra Maras Galeana | Rubrica |
| Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos (Área Requirente/Técnica) | Lic. Luis Miguel García Domínguez | Rubrica |
| Titular de la División de Administración de Centros de Datos (Área Requirente/Técnica) | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza | Rubrica |

ACTA DE FALLO

| INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA<br>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRAS MX: IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025<br>OBJETO DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO REDHAT 2025. |
|---|

Por el Órgano Interno de Control en el IMSS.

| CARGO | FIRMA | ANTEFIRMA |
|---|---|---|
| Representante del Órgano Interno de Control en el IMSS | Lic. Pedro Díaz Bermudez | Rubrica |

La(s) firma(s) que antecede(n) corresponde(n) al Acta de Fallo de la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica, número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

| Para sello de recepción | SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS | |
|---|---|---|
| INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLA... CONTRATOS 21 JUL 2025 RECIBIDO DIVISIÓN DE CONTRATOS | **Lugar y Fecha:** | |
| | Ciudad de México, a 18 de julio de 2025 | |
| | **Oficio:** | |
| | 09 53 84 61 1CFG/2025/ 6499 | |
| | **Procedimiento:** | |
| | **IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025** | |
| | **Contratos Totales:** | 1 |
| | **Alguno Firma DG:** | **Procedimiento con TS:** |
| | ◉ Si ○ No | ○ Si ◉ No |
| **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 girar sus apreciables instrucciones a quien corresponda, para llevar a cabo la elaboración del contrato derivado del procedimiento de la **Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025** para la contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico REDHAT 2025"**, para lo cual en cumplimiento a lo establecido en el Oficio Circular No. 09 53 84 61 1CFA/5094 del 1° de junio del 2021, me permito anexar al presente un Disco Compacto que contiene los documentos electrónicos que se detallan a continuación:

| No. | Documentación para elaboración del Contrato | Nombre de los Archivos |
|---|---|---|
| 1 | Acta de Fallo | 1 FALLO |
| 2 | Convocatoria | 2 CONVOCATORIA |
| 3 | Acta de Junta de Aclaraciones | 3 JUNTA DE ACLARACIONES |
| 4 | Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones. | 4 ACTA PAP |
| 5 | Propuesta Económica, Técnica y Legal del proveedor adjudicado. | 5 PROPUESTA |
| 6 | Oficio de designación de la persona servidora pública que fungirá como Administrador del Contrato | 6 DESIGNACION |
| 7 | Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con recursos para cubrir los compromisos derivados del contrato respectivo. | 7 DDP |

**ANEXOS**
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

2025 Año de La Mujer Indígena

| No. | Documentación para elaboración del Contrato | Nombre de los Archivos |
|---|---|---|
| | | |
| 8 | Anexo Técnico en términos del subnumeral 4.24.3 y demás numerales aplicables de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES). | 8 ANEXO TECNICO |
| 9 | Términos y Condiciones en términos del subnumeral 4.24.4 y demás subnumerales aplicables de las POBALINES. | 9 TERMINOS Y CONDICIONES |
| 10 | FOCON-03 Requisición de Bienes y Servicios. | 10 REQUISICION |
| 11 | Oficios de requerimiento | 11 OFICIO REQUERIMIENTO |

Es importante precisar que, de conformidad con lo establecido en el **Acta de Fallo de fecha 17 de julio de 2025** del procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica Número IA-50-GYR-050GYR019-N-118-2025, se indicó al proveedor adjudicado que deberá entregar la documentación correspondiente para la formalización del citado instrumento jurídico en esa División de Contratos.

Aunado a lo anterior, solicito atentamente que, una vez que el contrato se encuentre formalizado, nos remita una copia de este con sus anexos, así como de la garantía de cumplimiento, con la finalidad de realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento al oficio número 700.2019.2160 de fecha 12 de diciembre de 2019, suscrito por la Titular de la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

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

Sin más por el momento, aprovecho la 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

**Elaboró**

**Lic. Bertrán Hernández Chávez**
Jefe Div Operativa

Con copia para:

División de Contratación de Activos y Logística.(*)
(*) Se envía copia por SICGC.

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br><br>050GYR019N11825-001-00 |

## ANEXO 4 (CUATRO)

## "DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO"



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

**Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico**
Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional

Of. N° 09 52 17 6K 5300/2025/**0421**
Ciudad de México, a 16 de junio de 2025

**C.P. José Gonzalo Badillo Marino**
Titular de la Coordinación de Adquisición
de Bienes y Contratación de Servicios
P r e s e n t e

Con relación al procedimiento de contratación para la prestación **" *Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico 2025 (REDHAT)*".**

Al respecto y a efecto de atender de manera oportuna las necesidades en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, me permito informar que el suscrito, C. Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, adscrito a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, con domicilio institucional: Toledo No. 21, 6to. Piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, Ciudad de México; Registro Federal de Contribuyentes: [redacted]; Clave Única de Registro de Población: [redacted] cuenta de correo electrónico: eduardo.oropeza@imss.gob.mx y teléfono 5238-2700, extensión 12356, fungirá como **"Administrador del Contrato"**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción V, 74, y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 4.17 y 4.24.6 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES) y a la fracción III BIS del artículo 2 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público , y conforme a lo previsto en el numeral 7.1.2. del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente, así como el *"ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal"*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 06 de septiembre de 2021.

Sin otro particular por el momento, hago propicia la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

**Atentamente**

**Ing. Eduardo Oropeza Ortiz**
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional

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

Las copias se envían mediante el SICGC.
- Lic. Luis Miguel García Domínguez.- Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos.- Presente.
- Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza.- Titular de la División de Administración de Centros de Datos.- Presente.

EOO/rvm

2025 Año de La Mujer Indígena



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

| | | |
|---|---|---|
| IMSS | INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL<br>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN<br>UNIDAD DE ADQUISICIONES<br>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS<br>COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS | Contrato Número<br>050GYR019N11825-001-00 |

OTKEA WEB

## ANEXO 5 (CINCO)

## "JUNTA DE ACLARACIONES DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN LA PLATAFORMA DIGITAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS"

SIN TEXTO

# "JUNTA DE ACLARACIONES" LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN LA PLATAFORMA DIGITAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

SIN TEXTO