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

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR019N15124-001-00

CONTRATO **ABIERTO** PARA LA CONTRATACIÓN DEL **"SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO Y SOFTWARE DE RESPALDOS 2024 (HUAWEI)"**, 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, **ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, REPRESENTADA POR EL **C. MARIANO VELÁZQUEZ SÁNCHEZ**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CL0ÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. **"EL INSTITUTO"** declara que:

I.1 Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 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 2024, 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 97-7-28072024-130615, de fecha 28 de julio de 2024; manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la **C. Elia Sandra Varas Galeana**, **Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal**, con R.F.C. [redacted], es una servidora pública adscrita al mismo, que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

I.3 De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, suscribe el presente instrumento el **C. Javier Cortés López, Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos**, con R.F.C. [redacted] designado para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

ello, informando a **"EL PROVEEDOR"** para los efectos del presente contrato, documento que se agrega al presente contrato como **Anexo 4 (cuatro)**.

I.4 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **Adjudicación Directa**, número **AA-50-GYR-050GYR019-N-151-2024,** al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22, fracción II, 26, fracción III, 40, 41, fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, y los correlativos de su Reglamento, en términos del Oficio de Notificación de Adjudicación de fecha 30 de mayo de 2024, suscrito por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se integra en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Con fecha 27 de mayo de 2024, en la Sesión Extraordinaria número 03/2024, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, mediante Acuerdo número AC-10/SE-03/2024, que se agrega en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

I.5 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 número de solicitud **0000184675-2024,** cuenta 42062411, de fecha 03 de mayo de 2024, emitido por el Jefe de Área de Control Presupuestal de Áreas Normativas por ausencia de 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 Escritura Pública número 38,692 de fecha 18 de abril de 1990, pasada ante la fe del Licenciado Jorge Alfredo Domínguez Martínez, Titular de la Notaría Pública número 140 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil 132048, denominada **ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S.A.**, cuyo objeto social es, entre otros, la comercialización, logística y venta de licencias de software de diversas funcionalidades y/o la prestación de servicios de implementación y/o soporte técnico relacionados con las mismas; así como Comercializar toda clase de productos por sí o a nombre de terceros bien sea dentro del país o en el extranjero y en especial pero no limitativamente, equipos y programas de cómputo y electrónicos.

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

Por Escritura Pública número 107,106 de fecha 18 de diciembre de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaría Pública número 30 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 132048*, se hizo constar la transformación de la sociedad para quedar su denominación como **ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.**

II.2 El **C. Mariano Velázquez Sánchez**, en su carácter de **Representante Legal**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante la Escritura Pública número 107,106 de fecha 18 de diciembre de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Rafael Arturo Coello Santos, Titular de la Notaría Pública número 30 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 132048*, mismo 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 **AIP900419FI1.**

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

Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la **"LAASSP"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la **"LAASSP"**.

Asimismo, manifiesta que ni 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 57 de la **"LAASSP"** y 107 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** y cualquier otra entidad fiscalizadora, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera, generada desde el procedimiento de adjudicación hasta la conclusión de la vigencia, a efecto de ser sujetos a fiscalización de los recursos de carácter federal.

II.6 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el teléfono: 55 1993 2816, correo electrónico: mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx y domicilio ubicado en **Avenida Revolución número 1267, Colonia Los Alpes, Demarcación Territorial Álvaro Obregón, Código Postal 01010, 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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos que forman parte integrante del mismo.

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

Anexo 1 (uno)	"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo y Acuerdo del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS)"
Anexo 2 (dos)	"Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
Anexo 3 (tres)	"Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR"** y Oficio de Notificación de Adjudicación"
Anexo 4 (cuatro)	"Documento de Designación de Administrador del Contrato".

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

"EL INSTITUTO" pagará a **"EL PROVEEDOR"** como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad mínima de **$34,467,107.80 (TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO SIETE PESOS 80/100 M.N.),** más impuestos por **$5,514,737.25 (CINCO MILLONES QUINIENTOS CATORCE MIL SETECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS 25/100 M.N.),** que hace un total de **$39,981,845.05 (TREINTA Y**

NUEVE MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO PESOS 05/100 M.N.), y un monto máximo de **$82,064,542.38 (OCHENTA Y DOS MILLONES SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS 38/100 M.N.),** más impuestos por **$13,130,326.78 (TRECE MILLONES CIENTO TREINTA MIL TRESCIENTOS VEINTISÉIS PESOS 78/100 M.N.)**, que hace un total de **$95,194,869.16 (NOVENTA Y CINCO MILLONES CIENTO NOVENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS 16/100)**, de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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"** una vez prestados los servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la **"LAASSP"** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en el numeral **13.** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, de acuerdo al "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos" sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en forma impresa el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la prestación del servicio conforme lo señalado en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, y conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto, intitulado, de los Lineamientos para promover la agilización de pago a los proveedores contenidos en el "Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas", concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones en Órganos Normativos, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a $2,000.00 (antes

de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millenium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, 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 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 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, 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.

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 51 de la **"LAASSP"**.

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

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

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

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

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

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

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 51, párrafo tercero, de la **"LAASSP"**.

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

La prestación de los servicios, se realizará conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **"EL INSTITUTO"** en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la Solicitud de Cotización del procedimiento del cual deriva el presente contrato, así como en la Propuesta Técnica y Económica de **"EL PROVEEDOR"** y en el Oficio de Notificación de Adjudicación, estas últimas se agregan en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

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

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **"EL PROVEEDOR"** contará con el plazo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a proporcionar el servicio en el Centro de Datos, ubicado en Cam. a la Presa de San José 2055, Lomas 4ta Sección, Código Postal 78216, 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 natural siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2024.

Asimismo, para el cumplimiento del servicio, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a cumplir con los plazos establecidos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** de este instrumento jurídico, así como a lo señalado en el Oficio de Notificación de Adjudicación que se integra en el presente contrato en el **Anexo 3 (tres)**.

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

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

Asimismo, se deberá considerar lo señalado en los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos).**

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

SEXTA. VIGENCIA.

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación de adjudicación, es decir, del **31 de mayo de 2024** y hasta el **31 de diciembre de 2024**.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" están de acuerdo que **"EL INSTITUTO"** por razones fundadas y explícitas podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 52 de la **"LAASSP"**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (veinte por ciento) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un Convenio Modificatorio.

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

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

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

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

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

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

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

NOVENA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 48, fracción II, 49, fracción II, de la **"LAASSP";** 85, fracción III, y 103 de su Reglamento **"EL PROVEEDOR"** se obliga a constituir una 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 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 contrato se liberará de forma inmediata a **"EL PROVEEDOR"** una vez que **"EL INSTITUTO"** le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a **"EL PROVEEDOR"** siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato; para lo anterior deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

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

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

a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.

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

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

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

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

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

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

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO",** dentro de los 10 (diez días) naturales 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 contrato, lo que comunicará a **"EL PROVEEDOR".**

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR", se obliga a:

a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **"EL INSTITUTO"** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.
d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 107 del Reglamento de la **"LAASSP"**.
e) Así como a lo señalado en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO", se obliga a:

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

b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.

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

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

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

"EL INSTITUTO" designa como Administrador del presente contrato al **C. Javier Cortés López**, con **R.F.C.** [redacted] **Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos**, quien dará seguimiento 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.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dicho servidor público de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, para lo cual no será necesario celebrar un convenio modificatorio.

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

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

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

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

"EL INSTITUTO" aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **"EL PROVEEDOR"** conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán conforme a los conceptos y porcentajes establecidos en el numeral **9. inciso b)** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, proporcionados en forma parcial o deficiente. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **"EL PROVEEDOR"** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

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

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

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

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

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el numeral **9. Inciso a)** de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** parte integral del presente contrato, **"EL INSTITUTO"** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional conforme al Indicador, Nivel de Servicio y porcentajes que se señalan en el numeral antes mencionado, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

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

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

Para autorizar el pago de la prestación del servicio, previamente **"EL PROVEEDOR"** tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el presente

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

contrato. El administrador del presente contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del atraso.

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

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

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

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

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

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

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

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

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

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

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

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

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.

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

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.

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

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

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

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45, fracción XX de la **"LAASSP"**.

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

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

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

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la **"LAASSP"** y 102, fracción II, de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **"EL PROVEEDOR"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

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

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

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

Cuando **"EL INSTITUTO"** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **"EL PROVEEDOR"** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen fundado y motivado, en el que, se precisarán las razones o causas que dieron origen a la misma y pagará a **"EL PROVEEDOR"** la parte proporcional de los servicios prestados, así como los gastos no recuperables en que haya incurrido, previa solicitud por escrito, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato, limitándose según corresponda a los conceptos establecidos en la fracción I, del artículo 102 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN.

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

a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.

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

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

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

Transcurrido dicho término **"EL INSTITUTO"**, en un plazo de 15 (quince) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **"EL PROVEEDOR"**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **"EL PROVEEDOR"** dicha determinación dentro del citado plazo.

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

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

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

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

De no rescindirse el contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá con **"EL PROVEEDOR"**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la **"LAASSP"**.

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

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **"EL PROVEEDOR"** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 51, párrafo cuarto, de la **"LAASSP"**.

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

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.

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

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

Para cualquier caso no previsto, **"EL PROVEEDOR"** exime expresamente a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso

pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

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

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

"LAS PARTES" acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la **"LAASSP"**, y 126 al 136 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

"LAS PARTES" señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

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

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

"LAS PARTES" convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

Por lo anterior expuesto, **"EL INSTITUTO"** y **"EL PROVEEDOR"**, manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman en todas sus partes, por duplicado, en la Ciudad de México, a **31 de mayo de 2024**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y el restante en poder de **"EL INSTITUTO"**.

POR "EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

POR "EL PROVEEDOR"
ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
R.F.C.: AIP900419FI1

C. MARIANO VELÁZQUEZ SÁNCHEZ
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

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

RRSR/HRJ/LBGP/CJG

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 113 FRACCIÓN I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

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

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR019N15124-001-00

ANEXO 1 (UNO)

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO Y ACUERDO DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS (CAAS)"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000184675-2024

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF 0705 REC 02/05/2024 "SERVICIO DE USO DE LICENCIAMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO Y SOFTWARE DE RESPALDOS 2024 (HUAWEI)", PARA EL EJERCICIO 2024.

Fecha Elaboración: 03/05/2024

Total Comprometido (en pesos): $ 96,005,969.85
Cuenta: 42062411 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	12,000.7	12,000.7	12,000.7	12,000.7	12,000.7	12,000.7	12,000.7	12,000.7

DISPONIBLE (en miles de pesos)

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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 el numeral 7.5.9.4 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

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

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ _____.00

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

Se firma por ausencia de contraloría con el Memorándum Interno 09000516B3000/6BA1/2024/0353 del 26 de abril del 2024 donde la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en el Ámbito Central me autoriza firmar los oficios de mi competencia del día 29 de abril al 14 de mayo del 2024.

Clave: 6170-009-001

Atentamente

L.C. Carlos Osvaldo Mata Bernal
Jefe de Área de Control Presupuestal de Áreas Normativas

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

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

FORMATO CAAS 01

SESIÓN No. 03/2024

ASUNTO: Solicitud de dictamen sobre la procedencia de excepción al procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei), por un monto mínimo de $39,981,845.05 (treinta y nueve millones novecientos ochenta y un mil ochocientos cuarenta y cinco pesos 05/100 MN), y un monto máximo de $95,194,869.16 (noventa y cinco millones ciento noventa y cuatro mil ochocientos sesenta y nueve pesos 16/100 M.N.), ambos montos incluyen el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), para el periodo comprendido a partir del día natural siguiente a la notificación de adjudicación y hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil veinticuatro.

ORDINARIA EXTRAORDINARIA **X**

DÍA 27 **MES** 05 **AÑO** 2024.

CANTIDAD Y DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS	MOTIVACIÓN Y FUNDAMENTACIÓN	ACUERDO AC-10/SE-03/2024
Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei).	Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3, fracción IX; 22, fracción II; 26, fracción III; 40; y, 41, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 71; y 72, fracción II de su Reglamento.	**El Comité resuelve: Se dictamina favorablemente por unanimidad de los presentes, la excepción a la licitación pública con el objeto de llevar a cabo la contratación del Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)**

CONTRATO ABIERTO (Artículo 47)	**SI**	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL **0000184675-2024**		MONTO: MÍNIMO: **$39,981,845.05** I.V.A. incluido	
ABASTO SIMULTANEO (Artículo 39)	**NO**	PRECIOS SUJETOS A AJUSTE	**NO**	MÁXIMO: **$95,194,869.16** I.V.A. incluido	
CONTRATO PLURIANUAL (Artículo 25, párrafo tercero)	**NO**	TRATADOS DE LIBRE COMERCIO	**NO**	LUGAR DE ENTREGA:	**ANEXO**
				CONDICIONES DE ENTREGA:	**ANEXO**

DIRECCIÓN DE FINANZAS **VOCAL SUPLENTE** **MTRO. ELIÉCER MORENO PERALTA**	**DIRECCIÓN DE PRESTACIONES MÉDICAS** **VOCAL SUPLENTE** **LIC. SUSANA GABRIELA NEGRÓN RODRÍGUEZ**	**DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO** **VOCAL SUPLENTE** **ING. DEYANIRA RAMÍREZ RAMOS**
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN **PRESIDENTE SUPLENTE** **MTRO. FERNANDO LORENZANA ROJAS**	**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **VOCAL** **LIC. JOSÉ GONZALO BADILLO MARINO**	

LIC. RAFAEL RICARDO SÁNCHEZ RAMOS
SECRETARIO TÉCNICO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR019N15124-001-00

ANEXO 2 (DOS)

"ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	29/01/2024	Elaboración de documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
0.2	29/01/2024	Revisión del documento	Javier Cortés López
1.0	29/01/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	15/04/2024	Actualización del documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
2.0	15/04/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
2.1	24/04/2024	Actualización del documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
3.0	24/04/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
3.1	13/05/2024	Actualización del documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
4.0	13/05/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1. Objetivo del Documento
2. Descripción amplia y detallada del servicio 3
Objetivo 3
Alcance 3
Catálogo de servicios 3
Derecho de uso de Licenciamiento y actualización 4
Soporte Técnico 5
3. Requerimientos técnicos 5
a) Funcionales 8
Derecho uso de Licenciamiento y actualización. 8
Soporte Técnico 9
Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota. 9
Soporte de Asistencia Técnica en Sitio 11
Soporte de Asistencia Técnica vía Remota 12
b) No Funcionales 12
4. Especificaciones técnicas 13
Actualizaciones de Software 13
Licenciamiento. 15
Versionamiento. 16
Mesa de Servicios de "EL PROVEEDOR". 16

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Productos 18
Afinación y Puesta a Punto. 19
Entrega de servicios. 19
Procedimiento para reporte de fallas. 19
Administración de soporte remoto 20
Repositorio Documental. 20
Repositorio del servicio de licenciamiento y suscripciones. 20
Base de conocimientos de licenciamiento, suscripciones y soporte. 20
Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante. 21
Aceptación del Servicio 21
5. Modalidad del Servicio 21
6. Procesos. 22
7. Pruebas 23
8. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI. 23
9. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior 23
10. Normas: Oficial Mexicana, Estándar, Internacional, de Referencia o Especificaciones Técnicas 23
11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 23
12. Cronograma de actividades 28
13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse 29
14. Acuerdos de niveles operacionales 29
15. Proceso de entrega al término del contrato 30
16. Requerimientos de arquitectura tecnológica 30
17. Restricciones e interfaces con otros elementos 30
18. Causales de desechamiento. 30
19. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 30
20. Relación de anexos 31

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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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 COMPUTO Y SU ACTUALIZACION.

2. Descripción amplia y detallada del servicio

Objetivo

Contar con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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 HCS y Software de Respaldos 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 HCS y Software de Respaldos 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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** 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 HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"
- Apéndice 2. "Formato de Propuesta Económica"
- Términos y Condiciones.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

La contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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 PROVEEDOR" 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 HCS y Software de Respaldos 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 (HUAWEI)

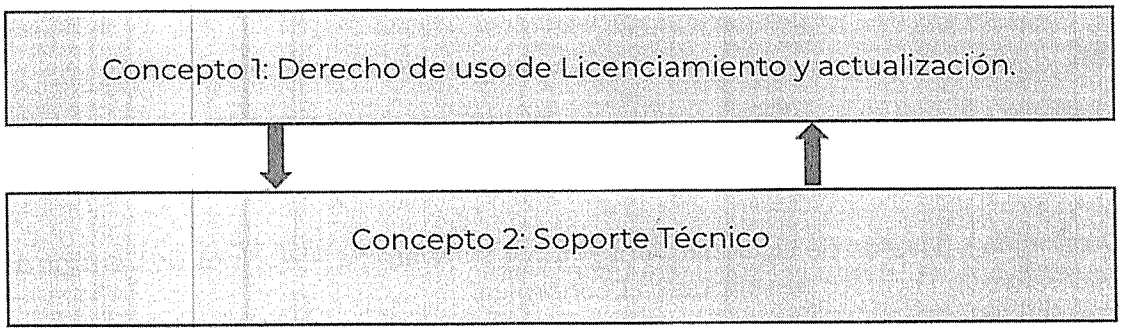
Catálogo de servicios

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 PROVEEDOR" deberá incluir cada uno de los elementos de servicio del catálogo referido, el proveedor deberá cotizar precios unitarios por cada uno de los rubros incluidos en el formato Apéndice 2 Propuesta Económica. Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en el catálogo de servicios, "EL PROVEEDOR" deberá considerar la definición de cada uno de ellos, de acuerdo con lo descrito en el presente Anexo Técnico.

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

De manera general se relacionan los conceptos que componen el alcance del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, objeto del presente Anexo Técnico:



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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** y que son necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de "EL INSTITUTO", es el que a continuación se indica:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos	Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host, Por 1 año	186	Licencia
	Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host, por 1 año	30	Licencia
	Cloud Container Engine for HCS 100vCPU, Por 1 año	8	Licencia
	SDN Network Service for HCS-per 10vCPU, Por 1 año	2,420	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-Por Suite, por 1 año	1	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU, por 1 año	460	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo, por 1 año	265	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo, por 1 año	7	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo, por 1 año	59	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo, por 1 año	270	Licencia
	Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud, por 1 año	1	Licencia
	Licencias Commvault backend por TB, por 1 año	800	Licencia

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	**Uso de Licenciamiento y Actualización.**	"EL INSTITUTO" requiere que "EL PROVEEDOR" proporcione el derecho de uso del licenciamiento, así como también la actualización de dicho licenciamiento.	Fijo Pago único

Soporte Técnico

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Las necesidades de "EL INSTITUTO" relativas al Soporte Técnico del Licenciamiento del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** 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 PROVEEDOR" proporcione el servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal de "EL PROVEEDOR" 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. "EL PROVEEDOR" deberá entregar al Instituto el procedimiento para el soporte técnico por parte de personal de "EL PROVEEDOR" y en casos especiales por parte del personal del fabricante para la solución de incidentes y casos de soporte durante la operación de licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico. "EL PROVEEDOR" 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 de "EL PROVEEDOR" y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones. El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de "EL PROVEEDOR" y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento que habilite "EL PROVEEDOR" 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.	Fijo Mensual

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de "EL PROVEEDOR" y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones que habilite "EL PROVEEDOR" hacia "EL INSTITUTO" deberá incluir el acceso a recursos humanos especializados de "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" en su caso será responsable de coordinar las acciones para que "EL INSTITUTO" tenga acceso a los recursos humanos especializados de "EL PROVEEDOR" y en casos especiales del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes. "EL PROVEEDOR" 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 de "EL PROVEEDOR" 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. "EL PROVEEDOR" 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. "EL PROVEEDOR" deberá ofertar dentro del soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de "EL PROVEEDOR" y en caos especiales del fabricante durante la operación del licenciamiento la asesoría técnica en sitio para los productos ofertados.	

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		Soporte de Asistencia Técnica vía remota por parte de "EL PROVEEDOR" y Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, bajo demanda	Fijo bajo demanda
		Soporte de Asistencia Técnica en Sitio por parte de "EL PROVEEDOR" y Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, bajo demanda.	Fijo bajo demanda

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

3. Requerimientos técnicos

a) Funcionales

Partida Única (HUAWEI)

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar y en su caso proporcionar el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización los productos que se encuentran relacionados en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por "EL INSTITUTO".

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá ofertar la prestación **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, cumpliendo con todos y cada una de las características, especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico, **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, así como Términos y Condiciones.

Derecho uso de Licenciamiento y actualización.

"EL INSTITUTO" requiere que "EL PROVEEDOR" oferte el derecho de uso de licenciamiento y actualización de los productos cuyas especificaciones se encuentran descritas en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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, con el fin que "EL INSTITUTO" cuente con las versiones más recientes y liberadas del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar el servicio de uso de licenciamiento para el software en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO" descrito en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.

"EL PROVEEDOR" 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.

Para acreditar la prestación de este concepto de servicio "EL PROVEEDOR" entregará al Administrador del Contrato, lo siguiente:

a) Suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";
b) Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido y su soporte técnico, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO".

Soporte Técnico

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar el soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de**

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar el Soporte Técnico atendiendo a las necesidades de "EL INSTITUTO" de conformidad con el plan de trabajo elaborado por "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá incluir como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación del soporte técnico.

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar la entrega a "EL INSTITUTO" del 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 HCS y Software de Respaldos 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 PROVEEDOR".
- **Nivel 2**: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertada por "EL PROVEEDOR" y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de "EL PROVEEDOR".
- **Nivel 3**: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que deberán ser notificados a la Mesa de Servicios ofertada por "EL PROVEEDOR" y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de "EL PROVEEDOR" e involucrando activamente al personal del fabricante correspondiente.

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá ofertar la habilitación del soporte técnico hacia "EL INSTITUTO" con el acceso a soporte técnico del propio Proveedor 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 PROVEEDOR" será el responsable de coordinar las acciones necesarias para que "EL INSTITUTO" tenga acceso al soporte técnico especializado de "EL PROVEEDOR" y en casos especiales por parte del personal de soporte técnico del fabricante durante la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 **12. Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.**

"EL PROVEEDOR" 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 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".

Para acreditar la prestación de este concepto de servicio "EL PROVEEDOR" entregará al Administrador del Contrato, lo siguiente:

a) Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido y soporte técnico, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO".
b) Reporte Mensual de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones. Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.

Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota.

El servicio de soporte técnico ofertado por "EL PROVEEDOR" hacia "EL INSTITUTO" deberá incluir Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota para el licenciamiento por parte de "EL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

PROVEEDOR" o en su caso. por parte del Fabricante, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO".

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" que proporcione el licenciamiento, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO".

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

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

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

Soporte de Asistencia Técnica en Sitio

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de "EL PROVEEDOR" 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.

Soporte de Asistencia Técnica vía Remota

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá preservar la integridad, disponibilidad y disponibilidad de la información de las aplicaciones o almacenada de "EL INSTITUTO", permitiendo acceso y su uso antes, durante y

después de la atención de casos de actualización, soporte e incidentes que forman parte de la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**; para lo cual "EL PROVEEDOR" deberá efectuar todas las acciones encaminadas a cumplir con lo aquí especificado, durante la atención del servicio de soporte técnico, actualización y asistencia en sitio o vía remota del licenciamiento. Una pérdida de datos en cualquier escenario generará una deductiva directa a "EL PROVEEDOR" 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 altamente sensible y confidencial por tratarse de datos financieros, históricos, personales e incluso algunos temas médicos.

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 denominado **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, no se identifican requerimientos no funcionales.

4. Especificaciones técnicas

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** 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 HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por "EL INSTITUTO".

"EL PROVEEDOR" 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 HCS y Software de Respaldos 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 PROVEEDOR" 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.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
Derecho de uso de Licenciamiento y Actualización	"EL INSTITUTO" requiere que "EL PROVEEDOR" proporcione el servicio de licenciamiento necesario para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.	"EL PROVEEDOR" deberá ofertar el servicio de licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio. "EL PROVEEDOR" deberá proveer el servicio de licenciamiento incluyendo el derecho de uso y actualización de versionamiento del software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. "EL PROVEEDOR" debe proveer los mecanismos para que "EL INSTITUTO" reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de 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.. El servicio de licenciamiento y suscripciones que "EL PROVEEDOR" deberá ofertar se encuentra especificado en **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, del presente Anexo Técnico.
Soporte Técnico	"EL INSTITUTO" requiere que "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá entregar al INSTITUTO el procedimiento para la atención de incidentes del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico. "EL PROVEEDOR" deberá brindar a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de Soporte Técnico de licenciamiento. El servicio de soporte técnico que habilite "EL PROVEEDOR" 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. El servicio de soporte técnico especializado que habilite "EL PROVEEDOR" hacia "EL INSTITUTO" deberá incluir acceder a recursos humanos de "EL

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
		PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" será responsable de coordinar las acciones para que "EL INSTITUTO" tenga acceso a los recursos humanos tanto del propio Proveedor como del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes. "EL PROVEEDOR" 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 del licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. "EL PROVEEDOR" 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. "EL PROVEEDOR" deberá ofertar dentro del servicio de Soporte Técnico, la asesoría técnica en sitio para los productos que abarca el licenciamiento y suscripciones necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO".

Actualizaciones de Software

"EL PROVEEDOR" 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. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, 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 PROVEEDOR" en conjunto con "EL INSTITUTO" deberá ser llevada a cabo a través del Grupo de Gestión de Cambios (GGC).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licenciamiento.

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" avisará mensualmente al Grupo de Gobierno del Contrato, las fechas de vencimiento de las licencias.

Versionamiento.

"EL PROVEEDOR" 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 de "EL INSTITUTO".

Con base en el análisis entregado, "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá incluir como parte del servicio ofertado, que será responsable de revisar de manera continua, 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 de "EL PROVEEDOR".

Para la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR", con una cobertura de 7x24 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:

DIVISION DE CONTRATOS
Procesos Tecnológicos DIDT / SGMP

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

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 escalación.
- 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 PROVEEDOR" deberá incluir disponibilidad de los agentes y operadores necesarios para recibir y gestionar los casos en un horario de servicio 7x24 durante la vigencia del servicio. "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR", 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 PROVEEDOR" y en su caso, adecuado y autorizado por "EL INSTITUTO".

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

- "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR", debe despachar inmediatamente el ticket con los grupos de soporte técnico definidos 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 PROVEEDOR". 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 PROVEEDOR".
- 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 PROVEEDOR", 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 PROVEEDOR" deberá enviar a "EL INSTITUTO" el reporte impreso y firmado por el administrador del contrato por parte de "EL PROVEEDOR", 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 de "EL PROVEEDOR" 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.
- Instalaciones designadas por "EL INSTITUTO" durante la vigencia del servicio.

Procedimiento para reporte de fallas.

"EL PROVEEDOR" 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 Proveedor 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

Administración de soporte remoto

Con la finalidad de proporcionar el servicio de soporte técnico a las diversas infraestructuras tecnológicas de "EL INSTITUTO", "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR".

La plataforma (repositorio) ofertada por "EL PROVEEDOR", contará con accesos 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 PROVEEDOR" ofertará el proporcionar el espacio en una plataforma propia o del fabricante con acceso a personal designado de "EL 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 PROVEEDOR" ofertará como parte del servicio los mecanismos propios o del fabricante del licenciamiento, para la gestión de la base de conocimiento del licenciamiento y soporte durante la vigencia de la prestación del servicio requerido.

Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante.

"EL PROVEEDOR" 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 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 de "EL PROVEEDOR" 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. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**.

Para el caso del servicio de soporte técnico en sitio o vía remota por parte de personal de "EL PROVEEDOR" y de ser el caso con personal del fabricante "EL PROVEEDOR" deberá entregar las memorias técnicas correspondientes revisadas y validadas por personal de "EL INSTITUTO".

5. Modalidad del Servicio

a. Conceptos fijos:

Dentro de la competencia del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** el esquema para la prestación de servicios con precios fijos "BAJO DEMANDA" que deberá ofertar EL PROVEEDOR, se definen 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 fijo por única vez y otro con un precio fijo mensual por servicios devengados:

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

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

b. Servicios Bajo Demanda.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Dentro de la competencia **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** 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 **Apéndice 2 Formato de Propuesta Económica** por un precio unitario, La modalidad de servicios "Bajo Demanda", permitirá realizar únicamente el pago por servicio devengado. Esta modalidad aplicará para los siguientes rubros:

b.1 Soporte de Asistencia Técnica en Sitio.

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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.

6. **Procesos.**

"EL PROVEEDOR" 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.

7. Pruebas

No Aplica.

8. 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

9. 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

10. Normas: Oficial Mexicana, Estándar, Internacional, de Referencia o Especificaciones Técnicas

No aplica

11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

"EL PROVEEDOR" adjudicado deberá entregar al personal de "EL 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 PROVEEDOR" adjudicado deberá entregar al personal d "EL INSTITUTO" (responsable del proyecto), un reporte resumen de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico en forma mensual, 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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)".**

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
1	Suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga.	Dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización	En medio electrónico.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
		de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";	
2	Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido y su soporte técnico, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO".	Dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".
3	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".
4	Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "EL PROVEEDOR" adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en 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 de la adjudicación	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".
5	Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por "EL INSTITUTO" y que sean debidamente marcados como nformación confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación.	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
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 PROVEEDOR", 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 naturales posteriores a la notificación de la adjudicación Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	En medio electrónico e Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".
7	Plan de trabajo general, para llevar a cabo la implementación del proyecto, en el que se especifiquen 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 única, mensual o eventual.	2 (dos) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR"..
8	Plantilla del personal y currículum vitae del personal propuesto como responsables del proyecto	Dentro de los 2 (dos) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".
9	Matriz de escalamiento o Matriz de escalación	2 (dos) días naturales después de la adjudicación del contrato Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".
10	Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de "EL INSTITUTO" y de "EL PROVEEDOR" que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, "EL PROVEEDOR" deberá entregar copia en	En un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la entrega de la matriz de responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
	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.		
11	Reporte de Tickets	10 (diez) días naturales siguientes al mes vencido, "EL PROVEEDOR" deberá enviar a "EL INSTITUTO"	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".
12	Control Presupuestario	Corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".

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 PROVEEDOR" elaborará en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación, una matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de "EL PROVEEDOR", 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 de "EL INSTITUTO" y de "EL PROVEEDOR" que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR"", 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 PROVEEDOR", se generará de manera conjunta entre "EL INSTITUTO" y "EL PROVEEDOR", 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR", 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 PROVEEDOR" deberá incluir como parte de su propuesta técnica la implementación un mecanismo para que dicho soporte encargado de la gestión del conocimiento administrativo de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, cuente oportunamente con cada una de las solicitudes de servicio que se generen en el marco del contrato respectivo, así como respecto de todos los comunicados y documentos que se generen entre "EL INSTITUTO" y "EL PROVEEDOR", 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 de "EL INSTITUTO" y de "EL PROVEEDOR", que permita generar el histórico de los Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato. Al finalizar el contrato, "EL PROVEEDOR" deberá entregar copia en formato electrónico u óptico al "EL INSTITUTO" del repositorio completo incluyendo la documentación probatoria necesaria que permita fungir como respaldo ce toda la documentación del proyecto para temas de auditoría de operación tecnológica o financiera.

12. Cronograma de actividades

El proveedor deberá 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 el proveedor deberá 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 cada imp de los entregables como son cantidad de servicios a entregar de forma mensual, requerimientos especiales y memorias técnicas. El cronograma debe detallar al menos lo siguiente

- Entrega y recepción de documentación de la oferta
- Posterior a la adjudicación, en las Mesas de Trabajo:
- Acuerdos de Niveles de Servicio (Niveles operativos entre servicios involucrados) con otros proveedores del INSTITUTO
- Establecimiento de las matrices de escalación correspondientes, procedimientos de atención en la mesa de servicio ofertada por "EL PROVEEDOR", 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.

13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

El proceso de Administración del Nivel del Servicio deberá involucrar tanto a "EL PROVEEDOR" como a "EL INSTITUTO" para mantener y monitorear el funcionamiento del servicio. "EL PROVEEDOR" 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.

12.1 Nivel general de servicio

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá cumplir con los tiempos de respuesta solicitados por "EL INSTITUTO". "EL PROVEEDOR" 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.

14. Acuerdos de niveles operacionales

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

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

- Delimitar las funciones de "EL PROVEEDOR" adjudicado y del personal de soporte de "EL INSTITUTO".
- Delimitar las funciones entre "EL PROVEEDOR" adjudicado y otros prestadores de servicio de "EL 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 de "EL 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

Previo a la conclusión del servicio, "EL PROVEEDOR", 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 PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" y "EL INSTITUTO" durante las mesas de trabajo dentro y durante las diversas reuniones que se efectúen entre "EL PROVEEDOR" y "EL INSTITUTO" en la vigencia del servicio.

16. Requerimientos de arquitectura tecnológica

No aplica

17. Restricciones e interfaces con otros elementos

No aplica

18. Causales de desechamiento.

Deberá referirse al incumplimiento de los puntos las señaladas en el numeral **9. Perfil dEL PROVEEDOR** del presente anexo técnico.

19. 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.		13/05/2024

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Javier cortés López	Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centro de Datos		13/05/2024

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		13/05/2024

20. Relación de anexos

Id.	*Nombre*	*Descripción corta*	*Fecha de integración al producto*
1	Apéndice I	Listado de Licenciamiento de Centros de Datos	13/05/2024
2	Apéndice 2	Formato de Propuesta Económica	13/05/2024
3	TC	Términos y Condiciones	13/05/2024

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	29/01/2024	Elaboración de documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
0.2	29/01/2024	Revisión del documento	Javier Cortés López
1.0	29/01/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	15/04/2024	Actualización del documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
2.0	15/04/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
2.1	13/05/2024	Actualización del documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
3.0	13/05/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1. Listado de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)" 2
2. Especificaciones técnicas de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)" 2
3. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 8

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. Listado de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

La tabla siguiente muestra los requerimientos para el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)":**

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos	Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host, por 1 año	186	Licencia
	Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host, por 1 año	30	Licencia
	Cloud Container Engine for HCS 100vCPU, por 1 año	8	Licencia
	SDN Network Service for HCS-per 10vCPU, por 1 año	2,420	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU, por 1 año	460	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo, por 1 año	265	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo, por 1 año	7	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo, por 1 año	59	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo, por 1 año	270	Licencia
	Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud, por 1 año	1	Licencia
	Licencias Commvault backend por TB, por 1 año	800	Licencia

2. Especificaciones técnicas de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

A continuación se describen las especificaciones técnicas **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)".**

HYBRID CLOUD INFRASTRUCTURE SERVICES FOR HCS

Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS es el software para la administración de Elastic Cloud Servers (ECS).

Un ECS es un servidor virtual que permite la asignación de autoservicio y el escalado elástico para ayudar a los usuarios a crear un entorno informático eficiente, confiable y seguro para el funcionamiento estable y continuo de los servicios, así como una mejor eficiencia de operación y mantenimiento. El HYBRID CLOUD INFRASTRUCTURE SERVICES FOR HCS para la adminstració de ECS tiene las siguientes características,:

- Alta confiabilidad: recuperación automática de fallas, múltiples copias de datos, respaldo y restauración de datos
- Fuerte seguridad: VPC, WAF, VSS, y Anti-DDoS
- Escalado elástico: escalado hacia adentro/hacia afuera y hacia arriba/hacia abajo, políticas de autoescalamiento (AS) flexibles
- Facilidad de uso: consola de administración unificada, APIs y SDKs para una operación y administración simplificada (O&M)
- Tipos abundantes: varios tipos de ECS, incluyendo çómputo general, cómputo de alto desempeño, optimizado para memoria, intensivo en disco y cómputo acelerado
- Altas especificaciones: especificaciones altas para cumplir con los requisitos de recursos de las aplicaciones de gran escala (comoSAP HANA).
- Gran variedad de imágenes: Windows y varias imágenes Linux
- Variedad de discos EVS: I/O común, I/O alta, I/O ultra-alta, discos SAS locales, y SSDs NVMe.

BARE METAL SERVER FOR HCS

Bare Metal Server for HCS, Propósito general, es el software para la administración de Bare Metal Servers (BMS).

Un BMS es un servidor físico dedicado que proporciona un excelente rendimiento informático para cumplir con los requisitos de rendimiento y estabilidad de las aplicaciones principales. Cuenta con la estabilidad de los servidores alojados existentes y la alta escalabilidad de los recursos de la nube. Los usuarios podrán seleccionar las especificaciones de la máquina física y los sistemas operativos según sea necesario. El sistema puede montar volúmenes automáticamente, configurar redes, asociar nubes privadas virtuales (VPC) de servicio e instalar software. Además, los BMS pueden comunicarse con redes de máquinas virtuales VM y trabajar de manera flexible con otros productos en la nube, como VPC (nube privada virtual).

BMS puede cumplir con los requisitos de bases de datos corporativas, computación de alto rendimiento, alta seguridad y alta supervisión. Por ejemplo, BMS se puede utilizar en escenarios informáticos de alto rendimiento como Oracle RAC, aplicaciones de contenedores, servidores de aplicaciones especiales (con dongles USB), centro de supercomputación y representación de gráficos.

CLOUD CONTAINER ENGINE FOR HCS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Cloud Container Engine for HCS, es el software para la administración de Cloud Container Engine (CCE).

Cloud Container Engine (CCE) proporciona clústers de Kubernetes de clase empresarial altamente escalables y de alto rendimiento y admite contenedores Docker. Con CCE, se puede implementar, administrar y escalar aplicaciones en contenedores en la nube privada del IMSS. CCE proporciona las siguientes funciones, a través del software a licenciar:

Requerimientos Funcionales:

- Poder crear un clúster de contenedores de Kubernetes con solo unos pocos clics, sin necesidad de configurar entornos de Docker o Kubernetes. La implementación y operación y mantenimiento automáticos de las aplicaciones en contenedores se debe poder realizar en un solo lugar durante todo el ciclo de vida de la aplicación.
- Poder trabajar en estrecha colaboración con servicios de infraestructura heterogéneos, incluidos los servicios de alto rendimiento Elastic Cloud Server (ECS), Bare Metal Server (BMS) y GPU-Acceleration Cloud Server (GACS) en el Stack de la nube híbrida IMSS para admitir clústers híbridos y clústers Kunpeng. Se debe poder elegir el tipo de clúster que mejor se adapte a las necesidades y crear clústers rápidamente mientras CCE maneja toda la complejidad de la administración de clústers.
- Disponibilidad de varios modos de acceso a la red y balanceo de carga (capa 4 y capa 7) para satisfacer distintas necesidades específicas.
- Además de utilizar el almacenamiento en disco local, debe permitir almacenar datos de cargas de trabajo mediante servicios de almacenamiento en la nube, tales como Elastic Volume Service (EVS), Scalable File Service (SFS) y Object Storage Service (OBS).
- Poder restringir qué zonas de afinidad (AZ) y nodos son elegibles o prohibidos para programar cargas de trabajo. También poder definir reglas para describir qué cargas de trabajo compartirán o no con cargas de trabajo existentes. La programación de afinidad permite que las cargas de trabajo estén físicamente más cerca de la ubicación del usuario y hace que las rutas de enrutamiento entre contenedores sean lo más cortas posible, lo que a su vez reduce la sobrecarga de la red. La programación antiafinidad evita un punto único de falla al prohibir la ubicación conjunta de instancias que pertenecen a la misma carga de trabajo. También evita que las cargas de trabajo que interfieren se afecten entre sí al no permitir que se ejecuten en el mismo nodo o AZ. Además de usar almacenamiento en disco local, CCE debe poder almacenar datos de carga de trabajo usando servicios de almacenamiento en la nube, tales como: Elastic Volume Service (EVS), Scalable File Service (SFS) y Object Storage Service (OBS).

- Poder usar Helm, que es un administrador de paquetes de Kubernetes que simplifica la implementación y administración de paquetes (también llamados gráficos). Un gráfico es una colección de archivos que describen un conjunto relacionado de recursos de Kubernetes. El uso de gráficos maneja toda la complejidad en la instalación y administración de recursos de Kubernetes, lo que hace posible lograr una programación y administración de recursos unificada..

SDN NETWORK SERVICE FOR HCS

La tecnología de redes definidas por software (SDN) es un método de administración de redes. Es compatible con la configuración de red programable dinámicamente, mejora el rendimiento de la red y la eficiencia de la gestión, y permite que los servicios de red brinden capacidades de personalización flexibles, como la computación en la nube. SDN desacopla el plano de reenvío del plano de control de los dispositivos de red. El controlador es responsable de la administración de dispositivos de red, la orquestación de servicios de red y la programación del tráfico de servicios. SDN presenta costos bajos, administración centralizada y programación flexible.

HYBRID CLOUD CMP SERVICE FOR HCS-MANAGE ONE

La solución ManageOne consta del Centro de Comando de Operaciones (OCC), el centro de Operación y Administración O&M (OperationCenter), el centro de servicios en la nube (ServiceCenter) y el O&M del sistema en la nube (CloudScope Lite).

Requerimientos Funcionales:

- OCC: consiste del war room, el componente de análisis, el componente de monitoreo, el workshop y otros componentes funcionales. OCC permite operaciones digitales flexibles, adaptándose al área de operaciones de las organizaciones y proporciona el war room experto y el centro de comando para ayudar a las organizaciones a reducir los costos y riesgos operativos y mejorar la eficiencia y la calidad operativas..
- OperationCenter: incluye módulos funcionales como administración de alarmas y monitoreo centralizados, centro de operación y administración y centro de registro. Se adapta a diversos requisitos de operación y administración (O&M), como O&M de rutina, cambio de sistema y análisis de operaciones, e implementa la gestión de mantenimiento centralizada de múltiples centros de datos y nubes híbridas.
- ServiceCenter: incluye módulos funcionales como gestión de catálogo de servicios, gestión de solicitudes, gestión de usuarios o roles, gestión de cuotas, medición y facturación, y gestión de procesos de aprobación. Además de permitir implementar operaciones administrativas, sino que debe permitir que los usuarios de ambientes multitenants soliciten y administren recursos. Permitir la gestión de operaciones centralizadas de múltiples centros de datos y diversos grupos de recursos y servicios en la nube.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- CloudScope Lite: incluye módulos funcionales como CloudBaseline, CloudAutoChange (CAC), CloudAutoDeploy-SDK, CloudAutoDeploy-CDK, y Dynamic Configuration Management (DCM). Admite la instalación y actualización de base de datos, plataforma de aplicaciones, inteligencia empresarial y servicios de seguridad.

ESIGHT SERVICES FOR HCS

Supervisa los recursos de infraestructura de los que dependen los servicios en la nube, recopila datos de alarma y rendimiento de la infraestructura e informa los datos a ManageOne OperationCenter.

Además del módulo central eSight Basic for SuiteServer Management, contiene módulos para la infraestructura de almacenamiento (eSight Storage Management), infraestructura de red (eSight Network Management) e infraestructura de servidores (eSight Server Management).

SERVICIO DE SOFTWARE DEVOPS HCS DEVCLOUD

El software DEVOPS HCS DEVCLOUD consta de los siguientes servicios principales:

- Gestión de proyectos: el equipo de desarrollo de software proporciona colaboración y gestión de proyectos ágiles, funciones de apoyo como la gestión de proyectos múltiples, la gestión de iteraciones ágiles (sprints), la gestión de hitos, la gestión de requisitos, el seguimiento de defectos y los informes estadísticos multidimensionales.
- Code Factory: es un repositorio de código basado en la nube que proporciona servicios de control de seguridad, gestión de miembros/derechos, protección/fusión de ramas de código, edición en línea y estadísticas. Su objetivo es resolver los problemas de colaboración entre regiones, simultaneidad de múltiples sucursales, gestión de versiones de código y seguridad para desarrolladores de software.
-
- Pipeline: proporciona pipelines de entrega automática y personalizables para ayudar a las organizaciones a acortar el período de entrega y mejorar la eficiencia de la entrega.
- Compilación y construcción: Soporta la creación, configuración y ejecución con un solo clic de la tarea de compilación, obtiene automáticamente el código, las compilaciones y los paquetes y supervisa el estado de la compilación en tiempo real, lo que le permite compilar y ensamblar en la nube de manera rápida y eficiente.
- Implementación: proporciona servicios de implementación visualizados y con un solo clic, admite la implementación en máquinas virtuales o contenedores, proporciona plantillas como Tomcat y SpringBoot, o pasos atómicos de ensamblaje y orquestación gratuitos para la implementación, admite la implementación paralela y la integración perfecta de pipelines y estandariza los entornos de implementación y automatiza procesos de despliegue.

- Liberación: Brinda a los equipos de desarrollo de software la capacidad de liberar software de gestión para garantizar la estandarización, visualización y trazabilidad del proceso de lanzamiento de software.

COMMVAULT BACKEND

El software commvault permite la siguiente funcionalidad:

- Crear copias de seguridad (respaldos) y archivado simples y completos
- Cobertura integral de cargas de trabajo (archivos, aplicaciones, bases de datos, máquinas virtual, contenedores, nube) desde una única plataforma extensible e interfaz de usuario
- Copias de seguridad (respaldos) de alto rendimiento a través de integraciones de almacenamiento
- Creación automatizada de múltiples niveles para retención y archivado a largo plazo
- Recuperación rápida y granular de datos y aplicaciones, incluida la recuperación instantánea de máquinas virtuales
- Protección contra ransomware incorporada que incluye detección e informes de anomalías
- Cifrado de extremo a extremo, incluido el cifrado de datos en reposo y de datos en movimiento, para garantizar que los datos estén seguros
- Realizar fácilmente copias de seguridad (respaldos) y recuperar y mover datos y cargas de trabajo hacia/desde/dentro/entre nubes
- Optimizar la ubicación de datos y cargas de trabajo en la nube versus on-premise mediante la automatización basada en políticas

Hora de Soporte de Asistencia Técnica Vía remota

La(s) Hora(s) de Soporte de Asistencia Técnica vía remota por parte del PROVEEDOR y Soporte de Asistencia Técnica vía remota por parte del Fabricante, este tipo de servicios corresponden a servicios solicitados bajo demanda por el INSTITUTO y serán utilizados en los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico incluido en el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei) y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de eventos especiales, reubicaciones, servicios temporales, incidentes, eventos o fallas, acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

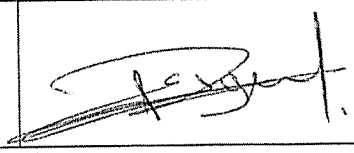
Hora de Soporte de Asistencia Técnica En Sitio

Hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del PROVEEDOR y Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, este tipo de servicios corresponden a

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

servicios solicitados bajo demanda por el INSTITUTO y serán utilizados en los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico incluido en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de eventos especiales, reubicaciones, servicios temporales, incidentes, eventos o fallas, acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

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.		13/05/2024

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Javier cortés López	Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centro de Datos		13/05/2024

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		13/05/2024

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	29/01/2024	Elaboración de documento	Javier Cortés López
0.3	29/01/2024	Revisión del documento	Javier Cortés López
1.0	29/01/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
1.1	15/04/2024	Actualización del documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
2.0	15/04/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
2.1	24/04/2024	Actualización del documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
3.0	24/04/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz
3.1	13/05/2024	Actualización del documento	Héctor Javier Reyes Oropeza
4.0	13/05/2024	Aprobación del documento	Eduardo Oropeza Ortiz

Contenido

1. Objetivo del documento..... 3
2. Vigencia del contrato. 3
3. Plazo y Lugar para la prestación del servicio. 3
Tipo de contrato. 3
4. Criterio de evaluación..... 3
5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar. 4
6. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros. 4
7. Visitas a las instalaciones institucionales..... 4
8. Visitas a las instalaciones dEL PROVEEDOR..... 4
9. Penas convencionales Deductivas. 4
10. Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos..... 13
11. Garantía de anticipo. 13
12. Garantía de cumplimiento. 13
13. Forma de pago. 14
14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable..... 14

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

15. Anticipo 15
16. Aviso de privacidad 15
Contrato de Confidencialidad. 15
Derechos de Autor 15
Confidencialidad 16
17. Seguro de Responsabilidad Civil 17
18. 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 17
19. Rescisión administrativa del contrato. 18
20. Terminación anticipada del contrato 20
21. Conformación de la Propuesta 20
22. Consideraciones para la finalización del contrato 21
23. Responsabilidad Laboral 22
24. Perfil dEL PROVEEDOR 22
Recursos Humanos. 24
Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación. 25
Perfil de Gestior del Proyecto para la atención de la operación y administración del servicio. 27
Perfil Administrador de Contrato 29
25. Firmas de Elaboración, Revisión y Aprobación. 31

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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**.

2. Vigencia del contrato.

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

3. Plazo y Lugar para la prestación del servicio.

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

"EL PROVEEDOR" 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.

Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será abierto en presupuesto, con fundamento en el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del servicio.

La volumetría que se proporciona en el Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2), es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de "EL INSTITUTO", por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de "EL INSTITUTO".

4. Criterio de evaluación.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

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

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** 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, para lo cual deberá presentar:

"EL PROVEEDOR" 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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)";** en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

"EL PROVEEDOR" 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.

6. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.

No aplica.

7. Visitas a las instalaciones institucionales.

No aplica.

8. Visitas a las instalaciones dEL PROVEEDOR.

No aplica.

9. Penas convencionales Deductivas.

a) 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 PROVEEDOR" que resulte adjudicado respecto a la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**

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, o del 20% del monto de los bienes o servicios no prestados fuera del plazo convenido, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.

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

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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)		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. La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** = porcentaje determinado en la convocatoria. **Pca**= pena convencional aplicable. **nda** = número de días de atraso. **vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.
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. La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa)

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

En caso de no iniciar la totalidad del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el Anexo Técnico, sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día natural siguiente al de la notificación de la adjudicación) por causas atribuibles al PROVEEDOR, "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 PROVEEDOR" que resulte adjudicado, cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que "EL PROVEEDOR" haya incurrido.

b) Deductivas.

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las deductivas por prestación parcial o deficiente del servicio, en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir "EL PROVEEDOR" adjudicado respecto a la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**

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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 de 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 total del contrato que en su momento sea adjudicado.

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.

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
1	Suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga.	Dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";	En medio electrónico.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
2	Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido y su soporte técnico, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO".	Dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
3	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
4	Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "EL PROVEEDOR" adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
	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.			
5	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.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación.	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
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 PROVEEDOR" a fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información	10 (diez) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	En medio electrónico e Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
	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".			
7	Plan de trabajo general, para llevar a cabo la implementación del proyecto, en el que se especifiquen 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 única, mensual o eventual.	2 (dos) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR"..	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
8	Plantilla del personal y currículum vitae del personal propuesto como responsables del proyecto	Dentro de los 2 (dos) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
9	matriz de escalamiento o matriz de escalación	2 (dos) días naturales después de la adjudicación del contrato Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.

DIVISIÓN DE CONTRATOS

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
10	Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de "EL INSTITUTO" y de "EL PROVEEDOR" que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, "EL PROVEEDOR" 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	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
11	Reporte de Tickets	10 (diez) días naturales siguientes al mes vencido, "EL PROVEEDOR" deberá enviar a "EL INSTITUTO"	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
12	Control Presupuestario	Corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "EL PROVEEDOR".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.

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.

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

11. Garantía de anticipo.

No aplica.

12. Garantía de cumplimiento.

"EL PROVEEDOR" que resulte ganador para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor de "EL 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 de "EL 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 de "EL INSTITUTO" en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción de "EL 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 de contrato:

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

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

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

13. Forma de pago.

El pago de los servicios contenidos en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** serán en pesos mexicanos de la siguiente manera:

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

14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

"EL INSTITUTO" llevará a cabo la supervisión y verificación del cumplimiento de las especificaciones requeridas para la prestación servicio solicitado, de conformidad con lo siguiente:

Durante la operación del servicio solicitado, "EL PROVEEDOR" adjudicado entregará al Administrador del Contrato el Acta Mensual de Entrega Recepción del Servicio debidamente firmada por su representante legal o el personal designado por "EL PROVEEDOR" para tal efecto, en las que se hará constar el importe correspondiente derivado del número de servicios entregados a entera satisfacción de "EL INSTITUTO" previa revisión y validación de los entregables, de conformidad con lo establecido en el numeral 10. Condiciones técnicas de aceptación de entregable del Anexo Técnico. La presentación de las Actas de Entrega Recepción en las que se hará constar la verificación, validación y aceptación a entera satisfacción de "EL INSTITUTO" de los servicios contratados, deberá ser mensuales, entregadas durante los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes posterior a la conclusión del mes durante el cual se devengó el servicio.

15. Anticipo

No aplica.

16. Aviso de privacidad

Contrato de Confidencialidad.

"EL PROVEEDOR" ganador entregará a "EL INSTITUTO" en un plazo no mayor a 05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación, una carta de confidencialidad en papel membretado y firmada por el representante legal de "EL PROVEEDOR" adjudicado, en la cual manifieste que se obliga a no revelar, transferir, compartir ni ceder ningún dato o información de carácter sensible y confidencial que se hayan compartido entre "EL PROVEEDOR" y el IMSS.

Derechos de Autor

"EL PROVEEDOR" adjudicado deberá presentar a "EL INSTITUTO" en un plazo no mayor a 05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación, escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "EL PROVEEDOR" adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

En el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de "EL INSTITUTO", por cualquiera de las causas antes mencionada, el prestador del servicio se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación de "EL INSTITUTO" de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione.

Confidencialidad

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

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por "EL INSTITUTO" para la ejecución del servicio que preste "EL PROVEEDOR" adjudicado y sea propiedad exclusiva de "EL INSTITUTO". Así mismo se considera confidencial toda aquella información que "EL PROVEEDOR" o su personal escuche, o tengan conocimiento durante su participación en los servicios, estancia, permanencia, tránsito o interacciones relacionadas a los servicios IMSS.

Por lo anterior, "EL PROVEEDOR" 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 ningún 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 de "EL INSTITUTO" con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación, por lo que se responsabiliza del uso y cuidado de la información.

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

1) Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando el manejo confidencial de la información.
2) Toda la información a que tenga acceso el personal que "EL PROVEEDOR" adjudicado designe para la prestación de los servicios materia del presente proceso de contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que "EL PROVEEDOR"

adjudicado deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:

a. La información del IMSS y a la cual tenga acceso el personal de "EL PROVEEDOR" adjudicado, no deberá ser copiada o respaldada en ninguno de los equipos del personal de "EL PROVEEDOR" adjudicado sin autorización previa del Administrador del Contrato dentro del ámbito de su competencia.
b. El acceso a la información del IMSS por parte del personal de "EL PROVEEDOR" adjudicado, sólo podrá ser por parte del personal autorizado por el Administrador del Contrato dentro del ámbito de su competencia.
c. De no cumplir con alguna de estas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó "EL PROVEEDOR" adjudicado.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo acordado.
Ambas partes convendrán 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.
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.

El uso de la información confidencial no otorgará a ninguna de las partes la titularidad o derechos de autor de la otra.

17. Seguro de Responsabilidad Civil

No aplica

18. 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

19. Rescisión administrativa del contrato.

En términos de lo dispuesto en el artículo 54, de la LAASSP, "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando "EL PROVEEDOR" adjudicado, incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente.

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

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

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

En el supuesto de que se rescinda el contrato, "EL INSTITUTO", no aplicará las deductivas correspondientes, ni su contabilización, iniciado un procedimiento de conciliación "EL INSTITUTO", bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, "EL PROVEEDOR" adjudicado, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de "EL INSTITUTO", por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, en su caso, las deductivas correspondientes.

"EL INSTITUTO", podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a

las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, "EL INSTITUTO", elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el contrato, "EL INSTITUTO", establecerá de conformidad con "EL PROVEEDOR" adjudicado, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que "EL PROVEEDOR" adjudicado, subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52, de la LAASSP.

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

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

1. Cuando no entregue la documentación administrativa para la formalización del contrato respectivo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.
3. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "EL PROVEEDOR" adjudicado.
4. Cuando de manera reiterativa y constante, "EL PROVEEDOR" adjudicado sea sancionado por parte del IMSS con deductivas sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.
5. Si la Comisión Federal de Competencia, de acuerdo a sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta al PROVEEDOR adjudicado, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.
6. Si la aplicación de las penas convencionales rebasa el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

20. Terminación anticipada del contrato.

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

21. Conformación de la Propuesta

"EL PROVEEDOR" como parte de su proposición deberá incluir un documento donde detalle rubro por rubro las especificaciones de la solución integral propuesta, definiendo, especificaciones técnicas, así como la compatibilidad técnica y funcional de los diferentes componentes físicos y lógicos de los servicios propuestos, por lo que se requiere que en su oferta incluya los detalles para proveer, habilitar, configurar, monitorear, poner a punto, interconectar e interoperar los diferentes componentes ofertados, operar de manera continua y gestionar la operación, de tal manera que "EL PROVEEDOR" pueda detallar lo necesario para garantizar que en caso de resultar adjudicado, brindará los servicios requeridos cumpliendo con las características técnicas y funcionales que requiere el IMSS, cumpliendo las especificaciones y niveles de servicio solicitados, para lo cual deberá agregar los diagramas, especificaciones técnicas y funcionales, así como lo necesario para explicar su operación integral.

A continuación, se puntualizan para su mejor atención los elementos, formatos y contenidos prioritarios para que la Propuesta Técnica pueda ser evaluada:

Presentación de la Propuesta Técnica

El formato de archivos a almacenar de forma electrónica para la Propuesta Técnica puede ser cualquiera de los siguientes:

- Microsoft Office Word
- Microsoft Office Excel
- Microsoft Office Poder Point

- PDF Postscript (Que permita la búsqueda de textos)
- Microsoft Office Visio
- Microsoft Office Project
- Formatos de imagen convencional (JPG, BMP, GIF, TIFF) para imágenes que no tengan una parte significativa de texto

Lenguaje

"EL PROVEEDOR" será responsable de entregar su propuesta técnica en lenguaje español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y de los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, sin embargo, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión.

En los casos donde así se indique, o que "EL PROVEEDOR" juzgue necesario, será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

En los casos en los que esta documentación, sólo esté disponible en idioma inglés, se permitirá que "EL PROVEEDOR" traduzca sólo el párrafo(s) que es de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando "EL PROVEEDOR" haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

Diagramas

Todos los diagramas que formen parte de la propuesta técnica deben estar diseñados en Microsoft Visio o herramienta similar, y cada página estará debidamente rotulada, incluyendo el nombre del proyecto, el título del gráfico y el número de diagrama o figura.

Estos diagramas, junto con el resto de la presentación, se entregarán en formato electrónico además del original en papel

22. Consideraciones para la finalización del contrato

"EL PROVEEDOR" adjudicado deberá tomar en cuenta, desde el inicio de la prestación de servicios, las medidas de previsión necesarias para cumplir con los requisitos señalados de manera referencial en este apartado, verificados en la etapa final del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Antes de la conclusión de la vigencia del servicio y con el objeto de preparar el escenario para la continuidad operativa de los servicios objeto de Anexo Técnico correspondiente, "EL PROVEEDOR" adjudicado comenzará a conformar y actualizar la documentación necesaria del proyecto, para que "EL INSTITUTO" pueda planear la Continuidad Operativa del servicio.

La documentación deberá incluir la información que se generó durante la vigencia del servicio, debidamente actualizada, tomando en consideración los eventos de administración de cambios y configuración, incidentes y problemas.

23. Responsabilidad Laboral

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

Independientemente de lo anterior, "EL PROVEEDOR" adjudicado deberá de cumplir con las obligaciones en materia de seguridad social de sus trabajadores que van a prestar los servicios al Instituto, lo anterior en el marco de la Ley Federal del Trabajo vigente, en sus artículos 15-A, 15-B. 15-C y 15-D, por lo que "EL INSTITUTO" en cualquier momento podrá verificar su cumplimiento. Para lo cual "EL INSTITUTO" solicitará de manera mensual al proveedor el reporte mensual (Emisión MSS).

24. Perfil dEL PROVEEDOR

Para el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" 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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**; en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" deberá demostrar que cuenta con capacidad de recursos humanos, económicos y de equipamiento; así como experiencia y especialidad en servicios iguales o similares a los que son objeto del presente documento, así también deberá presentar su propuesta de trabajo, metodología y matriz de escalación; deberá acreditar el cumplimiento de contratos de servicios iguales o similares a los que son objeto del presente documento. Los detalles de toda la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de estos requisitos se definen en el numeral 4. Criterio de evaluación, del presente documento de Términos y Condiciones.

"EL PROVEEDOR" deberá preservar con carácter de confidencial toda la información contenida en cualquier medio, que reciba por parte del INSTITUTO, la que se genere como parte de la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, y no podrá difundirla, copiarla o alterarla bajo ningún medio. Dicha información solamente podrá ser usada por "EL PROVEEDOR" para cumplir con las obligaciones contractuales que así lo especifican y durante de la vigencia del servicio objeto del presente proceso de contratación.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a "EL INSTITUTO" la "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva. Asimismo, el proveedor queda obligado a entregar al Instituto junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar a "EL INSTITUTO" la "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales" vigente y positivo expedido por el SAT. Asimismo, el proveedor queda obligado a entregar al Instituto junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar en un plazo no mayor a 2 (dos) días naturales posteriores a la adjudicación del contrato, un plan de trabajo general, para llevar a cabo la implementación del proyecto, en el que se especifiquen las actividades a realizar, la

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 única, mensual o eventual.

"EL PROVEEDOR" deberá entregar en un plazo no mayor a 2 (dos) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación, una matriz de escalación (o matriz de escalamiento) con el personal que gestionará los servicios de TIC y con los que el Instituto estará colaborando, su cargo y puesto, así como los datos y la vía de comunicación para contactarlo.

Recursos Humanos.

"EL PROVEEDOR" deberá incluir como parte de la prestación del servicio, los recursos humanos con experiencia, competencia o habilidad, capacitación, dominio de herramientas y especialidad para la prestación del servicio de soporte técnico especializado de acuerdo lo establecido en el **Anexo Técnico, Términos y Condiciones**, así como **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**

El personal que realice funciones de coordinación, supervisión o cualquier otra función similar, en su caso superior, que "EL PROVEEDOR" 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 Anexo Técnico.

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" y de "EL INSTITUTO" las veces que así se requiriera por necesidades de la prestación 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 de Contrato de "EL INSTITUTO", de tal manera que puede solicitarse la rotación de personal o el movimiento temporal de los técnicos especialistas del personal de "EL PROVEEDOR" y de ser el caso personal del fabricante, para atender eventos que así lo requieran.

"EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR" como parte de su oferta.

El personal ofertado por "EL PROVEEDOR" 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 PROVEEDOR".

Para todos los perfiles requeridos por "EL INSTITUTO" para el presente proceso de contratación, "EL PROVEEDOR" deberá incluir currículum vitae que deberá al menos contener lo siguiente:

- Nombre.
- Domicilio.
- Número de teléfono (fijo o celular);
- Correo electrónico.
- 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.
- Nombre de la empresa o empresas donde laboró.
- Período en el que laboró.
- Datos del jefe inmediato superior con quien haya laborado.

Del mismo modo deberá anexar la documentación académica probatoria referente al nivel licenciatura relacionada o afín con el servicio a contratar, concluida y cédula profesional, así como identificación oficial vigente

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar, los Recursos Humanos propios, necesarios para la administración del contrato y gestión del servicio, así como el soporte, y gestión de la operación de la infraestructura relacionada en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, y su puesta en marcha, que realizará la prestación del servicio, de acuerdo con los tiempos y niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación.

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar personal técnico con experiencia comprobable, mediante currículum vitae, diplomas, constancias y en su caso certificados en alguna de las diversas plataformas que brinden la administración y soporte del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** necesario para la operación de los aplicativos en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

"EL PROVEEDOR" deberá demostrar que cuenta con al menos 3 (tres) empleados técnicos responsables de la continuidad operativa de los servicios, para lo cual deberá cumplir con lo siguiente:

Perfil: Estudios mínimos en Ingeniería, Licenciatura en áreas de tecnologías de la información, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguientes:

- Ingeniería en Tecnologías de la Información.
- Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Ingeniería en Informática.
- Ingeniería en Telemática.
- Ingeniería en Computación.
- Licenciatura en Informática.
- Licenciatura en Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones,
- Licenciatura en Ingeniería en Redes y Telecomunicaciones.

La acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

Actividades: Brindar la administración y soporte del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** necesario para la operación de los aplicativos en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

Experiencia: El personal propuesto por "EL PROVEEDOR" debe contar con al menos 1 año y máximo 3 (tres) o más años de experiencia en las diversas plataformas que forman parte del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** necesario para la operación de los aplicativos en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del Anexo Técnico.

Competencia o habilidad: El personal propuesto por "EL PROVEEDOR" debe contar con al menos 1(uno) diploma o constancia de acreditación para cada uno de los temas que se relacionan a continuación, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser los siguientes:

a. Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host
b. Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host

c. Cloud Container Engine for HCS 100vCPU
d. SDN Network Service for HCS-per 10vCPU
e. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-Por Suite
f. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU
g. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo
h. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite
i. eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite
j. eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo
k. eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo
l. eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo
m. Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud
n. Licencias Commvault backend por TB

Dominio de herramientas: El personal propuesto por "EL PROVEEDOR" debe contar con al menos 1 (uno) certificación vigente de acreditación para cada uno de los temas que se relacionan a continuación, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser los siguientes:

a. Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host
b. Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host
c. Cloud Container Engine for HCS 100vCPU
d. SDN Network Service for HCS-per 10vCPU
e. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-Por Suite
f. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU
g. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo
h. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite
i. eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite
j. eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo
k. eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo
l. eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo
m. Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud
n. Licencias Commvault backend por TB

La cantidad de personal técnico propuesto por "EL PROVEEDOR", deberá ser el suficiente para dar atención continua (7x24) las 24 horas del día de los 7 días de cada semana durante la vigencia del servicio, relacionados con los ambientes operativos de EL INSTITUTO.

Perfil de Gestión del Proyecto para la atención de la operación y administración del servicio.

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar en su proposición al personal con experiencia, competencia y habilidad, así como dominio de herramientas relacionadas con el servicio comprobándolo a través de la presentación de currículum vitae, diplomas y certificados respectivamente, propuesto por "EL PROVEEDOR", para la **Gestión del Proyecto** con el fin de demostrar la experiencia, competencia y habilidad, así como dominio de herramientas.

Para la prestación del servicio "EL PROVEEDOR" debe contar con el perfil de supervisión y seguimiento operativo, así como administrativo de servicios de licenciamiento y soporte, considerando la habilitación del siguiente perfil por parte de "EL PROVEEDOR", de conformidad con lo siguiente:

El personal que realice funciones de coordinación, supervisión o cualquier otra función similar o superior que "EL PROVEEDOR" oferte, deberá tener el enfoque de atención a clientes, servicio y amplio conocimiento técnico, operativo y administrativo.

Perfil: El empleado propuesto por "EL PROVEEDOR" para este perfil deberá contar con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería concluida en áreas de tecnologías de la información, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

Actividades: Llevar a cabo la gestión del proyecto a través de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de los recursos involucrados en la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** con la finalidad de garantizar técnica y operativamente la prestación del servicio a contratar, cumpliendo con las obligaciones establecidas en el Anexo Técnico; para lo cual deberá trasladarse a las instalaciones de "EL INSTITUTO" las veces que así se requiera.

El personal ofertado por "EL PROVEEDOR" para atender la gestión del proyecto deberá tener disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de cada semana durante la vigencia del servicio, en caso de que "EL INSTITUTO" requiera alguna eventualidad, se notificará por la coordinación respectiva al PROVEEDOR, por lo que deberán estar disponibles para la atención.

Experiencia: El empleado propuesto por "EL PROVEEDOR" para este perfil deberá contar con al menos 1 (uno) año y máximo 3 (tres) o más años de experiencia en gestión de

proyectos tecnológicos relacionados con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, o similares.

Dominio de herramientas: El personal propuesto por "EL PROVEEDOR" debe contar con al menos 1 (uno) certificación vigente de acreditación para la administración de proyectos tecnológicos que con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** o similares, que, de manera enunciativa es el siguiente :

- Project Management Professional **PMP**, expedido o avalado por el Project Manager Institute **PMI**

Perfil Administrador de Contrato

"EL PROVEEDOR" deberá ofertar en su proposición al personal con experiencia, competencia y habilidad, así como dominio de herramientas relacionadas con el servicio comprobándolo a través de la presentación de currículum vitae, diplomas y certificados, propuesto por "EL PROVEEDOR", para la **Administración del Contrato** con el fin de demostrar la experiencia, competencia y habilidad, así como dominio de herramientas.

Para la prestación del servicio "EL PROVEEDOR" debe contar con el perfil de supervisión y seguimiento, así como verificación de cumplimiento de los servicios prestados de conformidad con lo requerido en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, así mismo coordinar la toma de decisiones, implementación de éstas que garanticen operativamente los objetivos del servicio a contratar, de conformidad con lo siguiente:

El personal que realice funciones de coordinación, supervisión de todo lo relacionado con el contrato, que resulte del presente proceso de contratación o cualquier otra función similar o superior que "EL PROVEEDOR" oferte, deberá tener el enfoque de atención a clientes, servicio y amplio conocimiento técnico, operativo y administrativo.

Perfil: El empleado propuesto por "EL PROVEEDOR" para este perfil deberá contar con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería concluida en áreas de tecnologías de la información, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Actividades: Llevar a cabo la administración del contrato a través de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** cumpliendo con las obligaciones objeto del Anexo Técnico; para lo cual deberá trasladarse a las instalaciones de 'EL INSTITUTO" las veces que así se requiera.

El personal ofertado por "EL PROVEEDOR" para atender la gestión del proyecto deberá tener disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de cada semana durante la vigencia del servicio, en caso de que "EL INSTITUTO" requiera alguna eventualidad, se notificará por la coordinación respectiva al PROVEEDOR, por lo que deberán estar disponibles para la atención.

Experiencia: El empleado propuesto por "EL PROVEEDOR" para este perfil deberá contar con al menos 1 (uno) año y máximo 3 (tres) o más años de experiencia en la administración de contratos tecnológicos relacionados con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** o similares.

Competencia o habilidad: El personal propuesto por "EL PROVEEDOR" debe contar con al menos 1(uno) diploma o constancia de acreditación para los temas que se relacionan a continuación, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser los siguientes:

- Administración de Contratos
- Procesos de calidad
- Recursos humanos
- Finanzas

Dominio de herramientas: El personal propuesto por "EL PROVEEDOR" debe contar con al menos 1(uno) certificación vigente de acreditación para la administración de proyectos tecnológicos que con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** o similares, que, de manera enunciativa es el siguiente:

- Administración de proyectos
- Procesos de calidad
- Recursos humanos
- Finanzas

"EL PROVEEDOR" deberá presentar a 'EL INSTITUTO", a través de la Coordinación de Sistemas 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 2 (dos) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, al personal y currículum vitae del personal

propuesto como responsables del proyecto con el fin de demostrar la experiencia y habilidades para la atención del área, proceso o actividad a la que será asignado, lo anterior con la finalidad que sean entrevistados, analizados, y en su caso aceptados por "EL INSTITUTO"; en caso que no se presente el personal en el plazo marcado, se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo con los Niveles de Servicio, Penas Convencionales o Deductivas que apliquen, los cuales están establecidos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

25. 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.		13/05/2024

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Javier cortés López	Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centro de Datos		13/05/2024

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Ing. Eduardo Oropeza Ortiz	Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional		13/05/2024

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR019N15124-001-00

ANEXO 3 (TRES)

"PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR" Y OFICIO DE NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Instituto Mexicano del Seguro Social

Ciudad de México a, 26 de abril del 2023

"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.

Propuesta Técnica

Anexo Técnico

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Anexo Técnico

Contenido

1. Objetivo del Documento 3
2. Descripción amplia y detallada del servicio 3
Objetivo 3
Alcance 3
Catálogo de servicios 4
Derecho de uso de Licenciamiento y actualización 5
Soporte Técnico 6
3. Requerimientos técnicos 8
a) Funcionales 8
Derecho uso de Licenciamiento y actualización. 9
Soporte Técnico 10
Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota. 12
Soporte de Asistencia Técnica en Sitio 13
Soporte de Asistencia Técnica vía Remota 13
b) No Funcionales 13
4. Especificaciones técnicas 13
Actualizaciones de Software 14
Licenciamiento. 16
Versionamiento. 17
Mesa de Servicios de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,". 17
Productos 19
Afinación y Puesta a Punto. 20
Entrega de servicios 20
Procedimiento para reporte de fallas. 21
Administración de soporte remoto 21
Repositorio Documental. 21
Repositorio del servicio de licenciamiento y suscripciones. 22
Base de conocimientos de licenciamiento, suscripciones y soporte. 22
Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante. 22
Aceptación del Servicio 22
5. Modalidad del Servicio 23
6. Procesos. 24
7. Pruebas 24
8. 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. 24

9. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior....25
10. Normas: Oficial Mexicana, Estándar, Internacional, de Referencia o Especificaciones Técnicas....25
11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable....25
12. Cronograma de actividades....31
13. Niveles de servicio acordados que se cumplirán....32
14. Acuerdos de niveles operacionales....33
15. Proceso de entrega al término del contrato....33
16. Requerimientos de arquitectura tecnológica....33
17. Restricciones e interfaces con otros elementos....33

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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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 COMPUTO Y SU ACTUALIZACION.

2. Descripción amplia y detallada del servicio

Objetivo

Contar con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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 HCS y Software de Respaldos 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 HCS y Software de Respaldos 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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** 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 HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"
- Apéndice 2. "Formato de Propuesta Económica"
- Términos y Condiciones.

La contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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 HCS y Software de Respaldos 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 (HUAWEI)

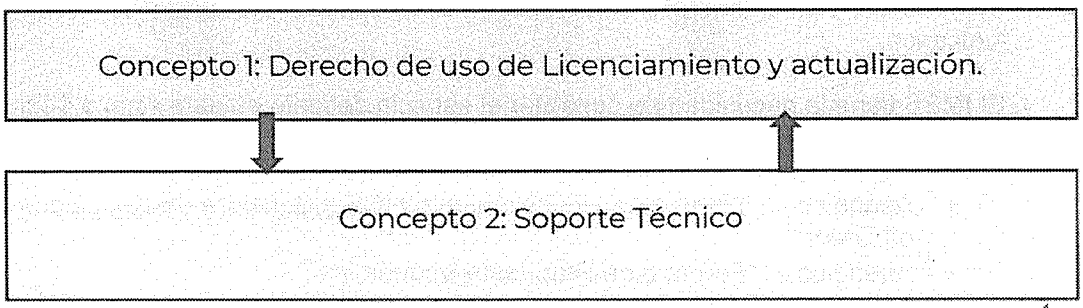
Catálogo de servicios

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 realiza "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye cada uno de los elementos de servicio del catálogo referido, ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., cotiza precios unitarios por cada uno de los rubros incluidos en el formato Apéndice 2 Propuesta Económica. Para determinar el alcance de cada uno de los conceptos mencionados en el catálogo de servicios, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," considera la definición de cada uno de ellos, de acuerdo con lo descrito en el presente Anexo Técnico.

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

De manera general se relacionan los conceptos que componen el alcance del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, objeto del presente Anexo Técnico:



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** y que son necesarios para la continuidad de la operación del software, instalado en la infraestructura tecnológica del IMSS que se encuentra en los centros de datos de "EL INSTITUTO", es el que a continuación se indica:

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos	Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host, Por 1 año	186	Licencia
	Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host, por 1 año	30	Licencia
	Cloud Container Engine for HCS 100vCPU, Por 1 año	8	Licencia
	SDN Network Service for HCS-per 10vCPU, Por 1 año	2,420	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-Por Suite, por 1 año	1	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU, por 1 año	460	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo, por 1 año	265	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo, por 1 año	7	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo, por 1 año	59	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo, por 1 año	270	Licencia
	Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud, por 1 año	1	Licencia
	Licencias Commvault backend por TB, por 1 año	800	Licencia

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	**Uso de Licenciamiento y Actualización.**	"EL INSTITUTO" requiere que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," proporcione el derecho de uso del licenciamiento, así como también la actualización de dicho licenciamiento.	Fijo Pago único

Soporte Técnico

Las necesidades de "EL INSTITUTO" relativas al Soporte Técnico del Licenciamiento del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," proporcione el servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará al Instituto el procedimiento para el soporte técnico por parte de personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," brindará 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 de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones. El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante	Fijo Mensual

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		la operación del licenciamiento que habilite "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," hacia "EL INSTITUTO" permitirá 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. El servicio de soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y en casos especiales por parte del personal del fabricante durante la operación del licenciamiento y suscripciones que habilite "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," hacia "EL INSTITUTO" incluye el acceso a recursos humanos especializados de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," en su caso será responsable de coordinar las acciones para que "EL INSTITUTO" tenga acceso a los recursos humanos especializados de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y en casos especiales del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado por personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de	

ID	Concepto	Descripción	Tipo
		severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta dentro del soporte técnico para la solución de incidentes y casos de soporte por parte de personal especializado de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y en caos especiales del fabricante durante la operación del licenciamiento la asesoría técnica en sitio para los productos ofertados.	
		Soporte de Asistencia Técnica vía remota por parte de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, bajo demanda	Fijo bajo demanda
		Soporte de Asistencia Técnica en Sitio por parte de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, bajo demanda.	Fijo bajo demanda

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

3. Requerimientos técnicos

a) Funcionales

Partida Única (HUAWEI)

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta y en su caso proporcionar el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** bajo el esquema de derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización los productos que se encuentran relacionados en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos 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

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación de los servicios de la partida completa.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta la prestación **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, cumpliendo con todos y cada una de las características, especificaciones y requerimientos técnicos establecidos en el presente Anexo Técnico, **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, así como Términos y Condiciones.

Derecho uso de Licenciamiento y actualización.

"EL INSTITUTO" requiere que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferte el derecho de uso de licenciamiento y actualización de los productos cuyas especificaciones se encuentran descritas en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta la habilitación del derecho uso de licenciamiento en los Centros de Datos Designados por "EL INSTITUTO", incluyendo actualizaciones de versiones de software en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO".

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta el servicio de uso de licenciamiento para el software en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO" descrito en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta 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.

Para acreditar la prestación de este concepto de servicio "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará al Administrador del Contrato, lo siguiente:

a) Suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";
b) Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido y su soporte técnico, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO".

Soporte Técnico

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta el soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por "EL INSTITUTO".

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta el Soporte Técnico atendiendo a las necesidades de "EL INSTITUTO" de conformidad con el plan de trabajo elaborado por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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).

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación del soporte técnico.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta la entrega a "EL INSTITUTO" del 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 HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, necesarios para la operación del software y hardware en los centros de datos designados por "EL INSTITUTO", este procedimiento incluye al menos los siguientes niveles de atención:

- **Nivel 1**: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que serán atendidos hasta su total solución por la Mesa de Servicios ofertada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".
- **Nivel 2**: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que serán notificados a la Mesa de Servicios ofertada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".

- **Nivel 3**: Atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico que serán notificados a la Mesa de Servicios ofertada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," e involucrando activamente al personal del fabricante correspondiente.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye en el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico ofertado, el escalamiento de atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta la habilitación del soporte técnico hacia "EL INSTITUTO" con el acceso a soporte técnico de ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., 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, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," será el responsable de coordinar las acciones necesarias para que "EL INSTITUTO" tenga acceso al soporte técnico especializado de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y en casos especiales por parte del personal de soporte técnico del fabricante durante la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," permitirá 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 **12. Niveles de Servicio del presente Anexo Técnico.**

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los

procesos de atención del servicio de soporte técnico 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".

Para acreditar la prestación de este concepto de servicio "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará al Administrador del Contrato, lo siguiente:

a) Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido y soporte técnico, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO".
b) Reporte Mensual de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones. Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.

Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota.

El servicio de soporte técnico ofertado por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," hacia "EL INSTITUTO" incluye Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía remota para el licenciamiento por parte de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," o en su caso. por parte del Fabricante, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO".

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta como parte del servicio, 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, el cual será otorgado por parte del personal del "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," que proporcione el licenciamiento, necesario para la operación del software en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO".

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta como parte del servicio, 64 horas de Soporte de Asistencia Técnica en sitio o vía remota, el cual será otorgado por parte del personal del fabricante del licenciamiento, necesarios para la operación del software en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO"

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

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

presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de "EL INSTITUTO".

Soporte de Asistencia Técnica en Sitio

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

Soporte de Asistencia Técnica vía Remota

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

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," preservará la integridad, disponibilidad y disponibilidad de la información de las aplicaciones o almacenada de "EL INSTITUTO", permitiendo acceso y su uso antes, durante y después de la atención de casos de actualización, soporte e incidentes que forman parte de la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**; para lo cual "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," efectuará todas las acciones encaminadas a cumplir con lo aquí especificado, durante la atención del servicio de soporte técnico, actualización y asistencia en sitio o vía remota del licenciamiento. Una pérdida de datos en cualquier escenario generará una deductiva directa a "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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 altamente sensible y confidencial por tratarse de datos financieros, históricos, personales e incluso algunos temas médicos.

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 denominado **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, no se identifican requerimientos no funcionales.

4. Especificaciones técnicas

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** 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 HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, necesarios para la operación del software en los centros de datos designados por "EL INSTITUTO".

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta la entrega a "EL INSTITUTO" del procedimiento la entrega del licenciamiento requerido, actualización del mismo y para la atención de solicitudes, incidentes y casos de soporte técnico durante la vigencia del servicio de los productos que se encuentran relacionados en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos 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 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", "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte de su oferta de los servicios solicitados, los recursos humanos que cuenten con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarios para la implementación y proporcionar los servicios objeto 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," proporcione el servicio de licenciamiento necesario para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.	"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta el servicio de licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO, en un esquema de 7 días por 24 horas durante la vigencia del servicio. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," proveerá el servicio de licenciamiento incluyendo el derecho de uso y actualización de versionamiento del software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," va a proveer los mecanismos para que "EL INSTITUTO" reciba las actualizaciones de los programas y del servicio de

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
		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.. El servicio de licenciamiento y suscripciones que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta se encuentra especificado en **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, del presente Anexo Técnico.
Soporte Técnico	"EL INSTITUTO" requiere que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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".	"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará al INSTITUTO el procedimiento para la atención de incidentes del licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," brindará a EL INSTITUTO los mecanismos y accesos para hacer uso del servicio de Soporte Técnico de licenciamiento. El servicio de soporte técnico que habilite "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," hacia "EL INSTITUTO" permitirá 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. El servicio de soporte técnico especializado que habilite "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," hacia "EL INSTITUTO" incluye acceder a recursos humanos de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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. "ARSA ASESORÍA

Componente o Servicio	Descripción	Especificación
		INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," será responsable de coordinar las acciones para que "EL INSTITUTO" tenga acceso a los recursos humanos tanto de ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., como del fabricante durante la atención de los casos de soporte e incidentes. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará de manera mensual un resumen de los casos de soporte e incidencias atendidas como parte de los procesos de atención del servicio de soporte técnico especializado del licenciamiento para el software y hardware en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta para el registro de casos de soporte e incidentes con el fabricante, diferentes niveles de severidad de los casos d soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: severidad alta, media y baja. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta dentro del servicio de Soporte Técnico, la asesoría técnica en sitio para los productos que abarca el licenciamiento y suscripciones necesarios para el software y hardware en los Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO".

Actualizaciones de Software

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte del servicio ofertado, llevar a cabo de manera coordinada con su personal designado y con personal del fabricante, la vigilancia y actualización a las versiones de licenciamiento, 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. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, 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, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL

PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," en conjunto con "EL INSTITUTO" será llevada a cabo a través del Grupo de Gestión de Cambios (GGC).

Licenciamiento.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte del servicio ofertado, el llevar a cabo de manera coordinada con personal del fabricante, un control del licenciamiento, en la asignación y utilización de las licencias de software asignadas. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," avisará mensualmente al Grupo de Gobierno del Contrato, las fechas de vencimiento de las licencias.

Versionamiento.

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

Con base en el análisis entregado, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," de manera coordinada con personal del fabricante, será responsable de la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un plan de trabajo al cuerpo de Gobierno del contrato, orientado a garantizar técnica y operativamente la actualización de las versiones de licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte del servicio ofertado, que será responsable de revisar de manera continua, 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 de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".

Para la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," implementará 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", con una cobertura de 7x24 durante la vigencia del servicio, cuya funcionalidad y documentación se apegará 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte de su propuesta técnica los mecanismos o procesos para el registro de tickets, categorización, asignación y solución en el menor tiempo posible, proporcionando la información necesaria y suficiente para su atención, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," realizará 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 escalación.
- 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye disponibilidad de los agentes y operadores necesarios para recibir y gestionar los casos en un horario de servicio 7x24 durante la vigencia del servicio. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," será responsable de contar con la cantidad de agentes capacitados suficientes para atender la demanda en los diferentes turnos.

Las herramientas tecnológicas, soporte técnico, personal, infraestructura y proceso de atención de la Mesa de Servicio ofertada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y en su caso, adecuado y autorizado por "EL INSTITUTO".

Los tickets generados por la Mesa de Servicio ofertada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," serán despachados hacia grupos de soporte establecidos por categorización, acorde a lo definido entre "EL INSTITUTO" y "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", cuidando en todo momento lo siguiente:

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

Los tiempos de atención y solución proporcionados por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", tanto para solicitudes como para incidentes y soporte técnico serán 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, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," enviará a "EL INSTITUTO" el reporte impreso y firmado por el administrador del contrato por parte de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", referente a los tickets generados en el mes vencido.

Dicho reporte tendrá 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte del servicio ofertado el identificar, analizar, proponer y ejecutar las tareas de optimización de configuraciones necesarias del Licenciamiento objeto del presente proceso de contratación.

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

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," será el responsable de la gestión y seguimiento de las actividades de afinación, así como contar con los recursos necesarios dentro del alcance de este servicio.

Entrega de servicios.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," realizará la entrega del servicio, en los centros de datos designados por "EL INSTITUTO", para el caso del

servicio de soporte técnico remoto, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," proveerá 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 de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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.
- Instalaciones designadas por "EL INSTITUTO" durante la vigencia del servicio.

Procedimiento para reporte de fallas.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta como parte del servicio, el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que "EL INSTITUTO" o a quien éste designe a través de la CSITI dependiente de la DIDT, reporte a ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., y de ser el caso al fabricante lo relacionado a casos de soporte, fallas o incidentes relevantes relacionados a los productos soportados por el servicio de licenciamiento 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.

Administración de soporte remoto

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

Repositorio Documental.

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

La plataforma (repositorio) ofertada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", contará con accesos 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," ofertará el proporcionar el espacio en una plataforma propia o del fabricante con acceso a personal designado de "EL 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," ofertará como parte del servicio los mecanismos propios o del fabricante del licenciamiento, para la gestión de la base de conocimiento del licenciamiento y soporte durante la vigencia de la prestación del servicio requerido.

Pólizas de Mantenimiento con el Fabricante.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," proveerá 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

Se dará por aceptado el servicio cuando todo el servicio de licenciamiento y servicio de soporte técnico especializado por parte de personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**.

Para el caso del servicio de soporte técnico en sitio o vía remota por parte de personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y de ser el caso con personal del fabricante "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará las memorias técnicas correspondientes revisadas y validadas por personal de "EL INSTITUTO".

5. Modalidad del Servicio

a. Conceptos fijos:

Dentro de la competencia del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, el esquema para la prestación de servicios con precios fijos "BAJO DEMANDA" que oferta ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,, se definen 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 fijo por única vez y otro con un precio fijo mensual por servicios devengados:

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

Los servicios fijos serán durante la vigencia del servicio y "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," ofertalo con un costo inicial único y un pago unitario mensual fijo.

b. Servicios Bajo Demanda.

Dentro de la competencia **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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 **Apéndice 2 Formato de Propuesta Económica** por un precio unitario, La modalidad de servicios "Bajo Demanda", permitirá realizar únicamente el pago por servicio devengado. Esta modalidad aplicará para los siguientes rubros:

b.1 Soporte de Asistencia Técnica en Sitio.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de Fabricante, para los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico y que por necesidades de "EL INSTITUTO" sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de

acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

b.2 Soporte de Asistencia Técnica vía Remota.

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

Los costos por hora del Soporte de Asistencia Técnica en sitio y vía Remota serán ofertados por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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.

6. Procesos.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta, 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 estará 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.

7. Pruebas

No Aplica.

8. 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

9. 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

10. Normas: Oficial Mexicana, Estándar, Internacional, de Referencia o Especificaciones Técnicas

    No aplica

11. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado entregará al personal de "EL 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V." en caso de resultar adjudicado, entregará al personal de "EL INSTITUTO" (responsable del proyecto), un reporte resumen de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico en forma mensual, dicho reporte contendrá 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 serán por escrito, con acuse de recibo por "EL INSTITUTO"

A continuación, se relacionan los principales entregables relacionados al **"Servicio de Uso de Licenciamiento ydeb Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)".**

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
1	Suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga.	Dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";	En medio electrónico.
2	Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del	Dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
	licenciamiento requerido y su soporte técnico, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO".		
3	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".
4	Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en 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 de la adjudicación	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".
5	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.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación.	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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 naturales posteriores a la notificación de la adjudicación Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	En medio electrónico e Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".
7	Plan de trabajo general, para llevar a cabo la implementación del proyecto, en el que se especifiquen 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 única, mensual o eventual.	2 (dos) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,"..
8	Plantilla del personal y currículum vitae del personal propuesto como responsables del proyecto	Dentro de los 2 (dos) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
			PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".
9	Matriz de escalamiento o Matriz de escalación	2 (dos) días naturales después de la adjudicación del contrato Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".
10	Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de "EL INSTITUTO" y de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará 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	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".
11	Reporte de Tickets	10 (diez) días naturales siguientes al mes vencido, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," enviará a "EL INSTITUTO"	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".
12	Control Presupuestario	Corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
			PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".

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, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," elaborará en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación, una matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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" registraránse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de "EL INSTITUTO" y de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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.

Cada semana durante la vigencia del servicio, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," presentará 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,"", 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", se generará de manera conjunta entre "EL INSTITUTO" y "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," expondrá 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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", "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," aplicará el modelo de control de contratos definido en el apartado "Cumplimiento de obligaciones contractuales" y ejecutará las acciones que se establecen en dicho modelo como un ejercicio permanente durante la vigencia del servicio que en su caso se derive del proceso de contratación correspondiente.

Para tal efecto, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte de su propuesta técnica la implementación 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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 registraránse y resguardarse en un repositorio documental del contrato, con acceso a personal de "EL INSTITUTO" y de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", que permita generar el histórico de los Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato. Al finalizar el contrato, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará 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.

12. Cronograma de actividades

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., presenta un cronograma de actividades, para realizar la prestación del servicio por los conceptos de Licenciamiento (Derecho de uso) y por el Soporte, en cronograma ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., 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 cada imp de los entregables como son cantidad de servicios a entregar de forma mensual, requerimientos especiales y memorias técnicas. El cronograma detalla al menos lo siguiente

- Entrega y recepción de documentación de la oferta
- Posterior a la adjudicación, en las Mesas de Trabajo:
- Acuerdos de Niveles de Servicio (Niveles operativos entre servicios involucrados) con otros proveedores del INSTITUTO
- Establecimiento de las matrices de escalación correspondientes, procedimientos de atención en la mesa de servicio ofertada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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.

13. Niveles de servicio acordados que se cumplirán

El proceso de Administración del Nivel del Servicio involucra tanto a "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," como a "EL INSTITUTO" para mantener y monitorear el funcionamiento del servicio. "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," va mantener una revisión continúa de los niveles de servicio para garantizar técnica y operativamente que el nivel del servicio sea mantenida y mejorada permanentemente.

12.1 Nivel general de servicio

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," se compromete 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**

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cumplirá con los tiempos de respuesta solicitados por "EL INSTITUTO". "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," contará con una base de conocimientos, la cual se actualizará 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.

14. Acuerdos de niveles operacionales

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado formalizará los Acuerdos de Nivel de Operación (OLA's) necesarios con "EL INSTITUTO" que se involucren en la provisión y uso de los servicios que demanda el presente Anexo Técnico, en coordinación con el Administrador del Proyecto respectivo.

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

- Delimitar las funciones de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado y del personal de soporte de "EL INSTITUTO".
- Delimitar las funciones entre "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado y otros prestadores de servicio de "EL 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 de "EL 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

Previo a la conclusión del servicio, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," se sujeta al procedimiento que "EL INSTITUTO" requiera para formalizar el proceso de entrega en medios electrónicos en los formatos que se acuerden entre "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y "EL INSTITUTO" durante las mesas de trabajo dentro y durante las diversas reuniones que se efectúen entre "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y "EL INSTITUTO" en la vigencia del servicio.

16. Requerimientos de arquitectura tecnológica

No aplica

17. Restricciones e interfaces con otros elementos

No aplica

Protesto lo necesario.

Atentamente,

C.P. Mariano Velázquez Sánchez
Representante Legal

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Instituto Mexicano del Seguro Social

Ciudad de México a, 26 de abril del 2023

"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.

Propuesta Técnica

Apéndice 1

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

SIN TEXTO

Apéndice 1

Contenido

1. Listado de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)" 2
2. Especificaciones técnicas de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)" 2

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. **Listado de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**

La tabla siguiente muestra los requerimientos para el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)":**

PARTIDA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos	Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host, por 1 año	186	Licencia
	Bare Metal Server for HCS- Propósito General-por host, por 1 año	30	Licencia
	Cloud Container Engine for HCS 100vCPU, por 1 año	8	Licencia
	SDN Network Service for HCS-per 10vCPU, por 1 año	2,420	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU, por 1 año	460	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo, por 1 año	265	Licencia
	Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite, por 1 año	1	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo, por 1 año	7	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo, por 1 año	59	Licencia
	eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo, por 1 año	270	Licencia
	Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud, por 1 año	1	Licencia
	Licencias Commvault backend por TB, por 1 año	800	Licencia

2. **Especificaciones técnicas de requerimientos del "Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**

A continuación, se describen las especificaciones técnicas **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)".**

HYBRID CLOUD INFRASTRUCTURE SERVICES FOR HCS

Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS es el software para la administración de Elastic Cloud Servers (ECS).

Un ECS es un servidor virtual que permite la asignación de autoservicio y el escalado elástico para ayudar a los usuarios a crear un entorno informático eficiente, confiable y seguro para el funcionamiento estable y continuo de los servicios, así como una mejor eficiencia de operación y mantenimiento. El HYBRID CLOUD INFRASTRUCTURE SERVICES FOR HCS para la adminstració de ECS tiene las siguientes características:

- Alta confiabilidad: recuperación automática de fallas, múltiples copias de datos, respaldo y restauración de datos
- Fuerte seguridad: VPC, WAF, VSS, y Anti-DDoS
- Escalado elástico: escalado hacia adentro/hacia afuera y hacia arriba/hacia abajo, políticas de autoescalamiento (AS) flexibles
- Facilidad de uso: consola de administración unificada, APIs y SDKs para una operación y administración simplificada (O&M)
- Tipos abundantes: varios tipos de ECS, incluyendo cómputo general, cómputo de alto desempeño, optimizado para memoria, intensivo en disco y cómputo acelerado
- Altas especificaciones: especificaciones altas para cumplir con los requisitos de recursos de las aplicaciones de gran escala (comoSAP HANA).
- Gran variedad de imágenes: Windows y varias imágenes Linux
- Variedad de discos EVS: I/O común, I/O alta, I/O ultra-alta, discos SAS locales, y SSDs NVMe.

BARE METAL SERVER FOR HCS

Bare Metal Server for HCS, Propósito general, es el software para la administración de Bare Metal Servers (BMS).

Un BMS es un servidor físico dedicado que proporciona un excelente rendimiento informático para cumplir con los requisitos de rendimiento y estabilidad de las aplicaciones principales. Cuenta con la estabilidad de los servidores alojados existentes y la alta escalabilidad de los recursos de la nube. Los usuarios podrán seleccionar las especificaciones de la máquina física y los sistemas operativos según sea necesario. El sistema puede montar volúmenes automáticamente, configurar redes, asociar nubes privadas virtuales (VPC) de servicio e instalar software. Además, los BMS pueden comunicarse con redes de máquinas virtuales VM y trabajar de manera flexible con otros productos en la nube, como VPC (nube privada virtual).

BMS puede cumplir con los requisitos de bases de datos corporativas, computación de alto rendimiento, alta seguridad y alta supervisión. Por ejemplo, BMS se puede utilizar en escenarios informáticos de alto rendimiento como Oracle RAC, aplicaciones de contenedores, servidores de aplicaciones especiales (con dongles USB), centro de supercomputación y representación de gráficos.

CLOUD CONTAINER ENGINE FOR HCS

Cloud Container Engine for HCS, es el software para la administración de Cloud Container Engine (CCE).

Cloud Container Engine (CCE) proporciona clústers de Kubernetes de clase empresarial altamente escalables y de alto rendimiento y admite contenedores Docker. Con CCE, se puede implementar, administrar y escalar aplicaciones en contenedores en la nube privada del IMSS. CCE proporciona las siguientes funciones, a través del software a licenciar:

Requerimientos Funcionales:

- Poder crear un clúster de contenedores de Kubernetes con solo unos pocos clics, sin necesidad de configurar entornos de Docker o Kubernetes. La implementación y operación y mantenimiento automáticos de las aplicaciones en contenedores se podrá realizar en un solo lugar durante todo el ciclo de vida de la aplicación.
- Poder trabajar en estrecha colaboración con servicios de infraestructura heterogéneos, incluidos los servicios de alto rendimiento Elastic Cloud Server (ECS), Bare Metal Server (BMS) y GPU-Acceleration Cloud Server (GACS) en el Stack de la nube híbrida IMSS para admitir clústers híbridos y clústers Kunpeng. Se podrá elegir el tipo de clúster que mejor se adapte a las necesidades y crear clústers rápidamente mientras CCE maneja toda la complejidad de la administración de clústers.
- Disponibilidad de varios modos de acceso a la red y balanceo de carga (capa 4 y capa 7) para satisfacer distintas necesidades específicas.
- Además de utilizar el almacenamiento en disco local, permitirá almacenar datos de cargas de trabajo mediante servicios de almacenamiento en la nube, tales como Elastic Volume Service (EVS), Scalable File Service (SFS) y Object Storage Service (OBS).
- Poder restringir qué zonas de afinidad (AZ) y nodos son elegibles o prohibidos para programar cargas de trabajo. También poder definir reglas para describir qué cargas de trabajo compartirán o no con cargas de trabajo existentes. La programación de afinidad permite que las cargas de trabajo estén físicamente más cerca de la ubicación del usuario y hace que las rutas de enrutamiento entre contenedores sean lo más cortas posible, lo que a su vez reduce la sobrecarga de la red. La programación antiafinidad evita un punto único de falla al prohibir la ubicación conjunta de instancias que pertenecen a la misma carga de trabajo. También evita que las cargas de trabajo que interfieren se afecten entre sí al no permitir que se ejecuten en el mismo nodo o AZ. Además de usar almacenamiento en disco local, CCE podrá almacenar datos de carga de trabajo usando servicios de almacenamiento en la nube, tales como: Elastic Volume Service (EVS), Scalable File Service (SFS) y Object Storage Service (OBS).
- Poder usar Helm, que es un administrador de paquetes de Kubernetes que simplifica la implementación y administración de paquetes (también llamados gráficos). Un gráfico es una colección de archivos que describen un conjunto relacionado de recursos de Kubernetes. El uso de gráficos maneja toda la complejidad en la instalación y administración de recursos de Kubernetes, lo que hace posible lograr una programación y administración de recursos unificada.

SDN NETWORK SERVICE FOR HCS

La tecnología de redes definidas por software (SDN) es un método de administración de redes. Es compatible con la configuración de red programable dinámicamente, mejora el rendimiento de la red y la eficiencia de la gestión, y permite que los servicios de red brinden

capacidades de personalización flexibles, como la computación en la nube. SDN desacopla el plano de reenvío del plano de control de los dispositivos de red. El controlador es responsable de la administración de dispositivos de red, la orquestación de servicios de red y la programación del tráfico de servicios. SDN presenta costos bajos, administración centralizada y programación flexible.

HYBRID CLOUD CMP SERVICE FOR HCS-MANAGE ONE

La solución ManageOne consta del Centro de Comando de Operaciones (OCC), el centro de Operación y Administración O&M (OperationCenter), el centro de servicios en la nube (ServiceCenter) y el O&M del sistema en la nube (CloudScope Lite).

Requerimientos Funcionales:

- OCC: consiste del war room, el componente de análisis, el componente de monitoreo, el workshop y otros componentes funcionales. OCC permite operaciones digitales flexibles, adaptándose al área de operaciones de las organizaciones y proporciona el war room experto y el centro de comando para ayudar a las organizaciones a reducir los costos y riesgos operativos y mejorar la eficiencia y la calidad operativas..
- OperationCenter: incluye módulos funcionales como administración de alarmas y monitoreo centralizados, centro de operación y administración y centro de registro. Se adapta a diversos requisitos de operación y administración (O&M), como O&M de rutina, cambio de sistema y análisis de operaciones, e implementa la gestión de mantenimiento centralizada de múltiples centros de datos y nubes híbridas.
- ServiceCenter: incluye módulos funcionales como gestión de catálogo de servicios, gestión de solicitudes, gestión de usuarios o roles, gestión de cuotas, medición y facturación, y gestión de procesos de aprobación. Además de permitir implementar operaciones administrativas, sino que permitirá que los usuarios de ambientes multitenants soliciten y administren recursos. Permitir la gestión de operaciones centralizadas de múltiples centros de datos y diversos grupos de recursos y servicios en la nube.
- CloudScope Lite: incluye módulos funcionales como CloudBaseline, CloudÁutoChange (CAC), CloudAutoDeploy-SDK, CloudAutoDeploy-CDK, y Dynamic Configuration Management (DCM). Admite la instalación y actualización de base de datos, plataforma de aplicaciones, inteligencia empresarial y servicios de seguridad.

ESIGHT SERVICES FOR HCS

Supervisa los recursos de infraestructura de los que dependen los servicios en la nube, recopila datos de alarma y rendimiento de la infraestructura e informa los datos a ManageOne OperationCenter.

Además del módulo central eSight Basic for SuiteServer Management, contiene módulos para la infraestructura de almacenamiento (eSight Storage Management), infraestructura de red (eSight Network Management) e infraestructura de servidores (eSight Server Management).

SERVICIO DE SOFTWARE DEVOPS HCS DEVCLOUD

El software DEVOPS HCS DEVCLOUD consta de los siguientes servicios principales:

- Gestión de proyectos: el equipo de desarrollo de software proporciona colaboración y gestión de proyectos ágiles, funciones de apoyo como la gestión de proyectos múltiples, la gestión de iteraciones ágiles (sprints), la gestión de hitos, la gestión de requisitos, el seguimiento de defectos y los informes estadísticos multidimensionales.
- Code Factory: es un repositorio de código basado en la nube que proporciona servicios de control de seguridad, gestión de miembros/derechos, protección/fusión de ramas de código, edición en línea y estadísticas. Su objetivo es resolver los problemas de colaboración entre regiones, simultaneidad de múltiples sucursales, gestión de versiones de código y seguridad para desarrolladores de software.
-
- Pipeline: proporciona pipelines de entrega automática y personalizables para ayudar a las organizaciones a acortar el período de entrega y mejorar la eficiencia de la entrega.
- Compilación y construcción: Soporta la creación, configuración y ejecución con un solo clic de la tarea de compilación, obtiene automáticamente el código, las compilaciones y los paquetes y supervisa el estado de la compilación en tiempo real, lo que le permite compilar y ensamblar en la nube de manera rápida y eficiente.
- Implementación: proporciona servicios de implementación visualizados y con un solo clic, admite la implementación en máquinas virtuales o contenedores, proporciona plantillas como Tomcat y SpringBoot, o pasos atómicos de ensamblaje y orquestación gratuitos para la implementación, admite la implementación paralela y la integración perfecta de pipelines y estandariza los entornos de implementación y automatiza procesos de despliegue.
- Liberación: Brinda a los equipos de desarrollo de software la capacidad de liberar software de gestión para garantizar la estandarización, visualización y trazabilidad del proceso de lanzamiento de software.

COMMVAULT BACKEND

El software commvault permite la siguiente funcionalidad:

- Crear copias de seguridad (respaldos) y archivado simples y completos
- Cobertura integral de cargas de trabajo (archivos, aplicaciones, bases de datos, máquinas virtual, contenedores, nube) desde una única plataforma extensible e interfaz de usuario
- Copias de seguridad (respaldos) de alto rendimiento a través de integraciones de almacenamiento
- Creación automatizada de múltiples niveles para retención y archivado a largo plazo
- Recuperación rápida y granular de datos y aplicaciones, incluida la recuperación instantánea de máquinas virtuales
- Protección contra ransomware incorporada que incluye detección e informes de anomalías

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Cifrado de extremo a extremo, incluido el cifrado de datos en reposo y de datos en movimiento, para garantizar que los datos estén seguros
- Realizar fácilmente copias de seguridad (respaldos) y recuperar y mover datos y cargas de trabajo hacia/desde/dentro/entre nubes
- Optimizar la ubicación de datos y cargas de trabajo en la nube versus on-premise mediante la automatización basada en políticas

Hora de Soporte de Asistencia Técnica Vía remota

La(s) Hora(s) de Soporte de Asistencia Técnica vía remota por parte de ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., y Soporte de Asistencia Técnica vía remota por parte del Fabricante, este tipo de servicios corresponden a servicios solicitados bajo demanda por el INSTITUTO y serán utilizados en los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico incluido en el Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei) y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de eventos especiales, reubicaciones, servicios temporales, incidentes, eventos o fallas, acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

Hora de Soporte de Asistencia Técnica En Sitio

Hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., y Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte del Fabricante, este tipo de servicios corresponden a servicios solicitados bajo demanda por el INSTITUTO y serán utilizados en los casos en los que se hayan devengado el total de horas de soporte incluidas como parte integral del soporte técnico incluido en el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** y que por necesidades de EL INSTITUTO sea necesario utilizar especialistas en sitio para la atención de eventos especiales, reubicaciones, servicios temporales, incidentes, eventos o fallas, acciones relacionadas con el derecho de uso de licenciamiento, suscripción y actualización objeto del presente Anexo Técnico.

Protesto lo necesario.

Atentamente,

C.P. Mariano Velázquez Sánchez
Representante Legal

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

SIN TEXTO

Ciudad de México a, 26 de abril del 2024
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K/5300/2024000271
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

EVIDENCIAS APENDICE 1

APARTADOS

- DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS
- EVIDENCIAS
  - IDIOMA ORIGINAL
  - TRADUCCIÓN SIMPLE
- DATASHEET COMMVAULT

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

SIN TEXTO

Ciudad de México a, 26 de abril del 2024
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K/5300/2024000271
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

EVIDENCIAS APENDICE 1

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a, 26 de abril del 2024
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K/5300/2024000271
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

Ing, Eduardo Oropeza Ortiz,
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológico Institucional
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

No.	Product Name	Detailed Description	Service Deliverables
1.1	**Cloud Computing-HCS Host Migration Service-Service Common**	La migración de host consiste en migrar aplicaciones de servicio que se ejecutan en la arquitectura de TI tradicional a Huawei Cloud Stack mediante la migración de sistemas host. Huawei ofrece a sus clientes soluciones y servicios de migración de host de extremo a extremo. Además de los procesos de servicio completos, como la recopilación de información, la planificación y el diseño, la implementación de la migración y la aceptación del proyecto, Huawei utiliza herramientas de migración profesionales y eficientes para garantizar una migración segura y eficiente de los servicios al cliente a la nube.	Los entregables de Huawei con respecto a la gestión de proyectos del servicio de migración incluyen lo siguiente (dependiendo de los requisitos específicos de los clientes): -Plan de implementación del proyecto -Actas de la reunión de inicio del proyecto -Actas de reuniones de rutina del proyecto -Informes de proyecto semanales o diarios -Lista de entrega de hardware y software
1.2	**HUAWEI CLOUD Stack 8.x Container Service Training**	Este curso presenta principalmente el servicio de nube de contenedores HCS 8.x y sus aplicaciones, como CCE/SWR/IEF, etc.	1. Informe de capacitación de HUAWEI CLOUD 2. Cuestionario de capacitación 3. Formulario de asistencia de aprendices
1.3	**HUAWEI CLOUD Stack 8.x DR and Backup Service Training**	Este curso presenta principalmente los servicios en la nube de recuperación ante desastres de HCS 8.x y sus aplicaciones, como CSBS/VBS/CSDR/CSHA/VHA.	
1.4	**HUAWEI CLOUD Stack 8.x Administrator Training**	Este curso presenta la solución HCS 8.x, los servicios y aplicaciones básicos en la nube relacionados con IaaS (como	

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

		ECS/IMS/AS/EVS/OBS/SFS/EIP/ELB) y las funciones y operaciones de operación y mantenimiento.	
1.5	**HUAWEI CLOUD Stack 8.x IaaS Cloud Service Training**	Este curso presenta principalmente los servicios en la nube IaaS HCS 8.x y sus aplicaciones, como ECS/IMS/AS/BMS/EVS/OBS/SFS/EIP/ELB/VPC/VPN, etc.	
1.6	**HUAWEI CLOUD Stack 8.x Solution Training**	Este curso presenta principalmente la solución general de HCS 8.x, escenarios de aplicación, seguridad del sistema, arquitectura funcional, arquitectura de implementación, arquitectura de red, arquitectura de sincronización horaria, etc.	
1.7	**HCS-Cloud Data Center Solution Backup-Service Common**	Proporciona servicios de encuesta, planificación y diseño de información, implementación de DR y aceptación de pruebas basados en las capacidades de servicio del plano de gestión e IaaS de HUAWEI CLOUD Stack. Migra los servicios al cliente a la nube y proporciona protección de recuperación ante desastres para cumplir con los requisitos de continuidad del servicio. Volume High Availability proporciona protección activo-activo basada en almacenamiento local para discos EVS en ECS/BMS.	1. Encuesta y análisis: Plantilla de recopilación de información empresarial y medioambiental y Plantilla de recopilación de información. 2. Planificación y diseño: HLD Template.pptx, HLD Template.docx y LLD Template.xlsx 3. Prueba de aceptación: Guía de prueba de aceptación

1.9	**HCS O&M Service-Exclusive**	El servicio in situ de O&M de HCS es una solución para mejorar la capacidad de O&M de la plataforma en la nube HUAWEI CLOUD Stack y el software implementado de forma independiente. Este servicio es un servicio de soporte de operación y mantenimiento continuo y personalizado brindado por ingenieros calificados asignados por Huawei en el lugar de trabajo (designado) del cliente para los productos Huawei adquiridos por el cliente. Los ingenieros in situ trabajan con los ingenieros del cliente en las instalaciones del cliente durante mucho tiempo. Están familiarizados con los procesos internos, los requisitos y el estado de la red del cliente, y se centran en los productos y tecnologías en la red activa del cliente durante mucho tiempo. Pueden ayudar al cliente a prevenir fallas importantes o rectificar fallas rápidamente. Ayuda a los clientes a mejorar la eficiencia de O&M, alivia la presión del aumento de mano de obra interna y cumple con los requisitos únicos de O&M de los clientes.	1. Informe de revisión de fallas: revisión de fallas importantes 2. Informe mensual de análisis operativo: análisis operativo, gestión de problemas, gestión de riesgos, gestión de recursos y capacidad, copia de seguridad de datos y mantenimiento del canal de conexión. 3. Informe de verificación de riesgos: verificación de riesgos Evaluación y consultoría del entorno de nube 4. Informe: Evaluación y consultoría del entorno de nube 5. Informe de actualización: actualizaciones de servicios básicos en la nube, actualizaciones de servicios gPaaS y AI DaaS y asistencia in situ para actualizaciones de servicios en la nube. 6. Lista de cambios: implementación de cambios y cambios de hardware. 7. Informe de solución de problemas: recuperación de fallas urgentes, soporte de fallas importantes y recuperación de fallas de red 8. Informe PMI de rutina: PMI de rutina y PMI de dispositivo de hardware 9. Lista de inventario de activos: inventario de hardware.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1.10	**HCS-Planning Design and Implementation Service for Container Platform-Service Common**	El Servicio de planificación, diseño e implementación de plataformas de contenedores proporciona a los clientes una solución de contenedores altamente confiable y les ayuda a completar las actividades de instalación, prueba y aceptación. El servicio incluye cinco partes: estudio de requisitos, diseño de solución, preparación del entorno, instalación e implementación y prueba de aceptación.	1. Encuesta de requisitos: tabla de encuesta sobre planificación, diseño e implementación de plataformas de contenedores 2. Diseño de solución: plantillas CCE y SWR LLD 3. Aceptación de resultados de pruebas: Casos de pruebas de aceptación de CCE y SWR 4. Aceptación de resultados: Informe de aceptación de CCE y SWR
1.11	**HCS-Planning,Design and Implementation Service - Service Common**	Proporciona planificación, diseño e implementación de servicios en la nube IaaS. Con base en el análisis de los servicios específicos de los clientes y los entornos de red en vivo, los expertos técnicos con amplia experiencia en diseño y entrega brindan un diseño profesional para garantizar la integridad y precisión de los datos en la fase de diseño y generar soluciones de diseño detalladas. Asegurar que la implementación del proyecto se entregue a tiempo. incluyendo planificación, diseño e implementación de software básico, servicios informáticos, servicios de almacenamiento, servicios de red, plataformas de gestión de la nube y hosts bastión de operación y mantenimiento, así como servicios de instalación y configuración de servidores de hardware.	1. Análisis de requisitos: Huawei proporciona a XXX (nombre del cliente) el informe de situación actual y el informe de análisis de requisitos. 2. Planificación general: de acuerdo con los requisitos de XXX (nombre del cliente), Huawei completa el HLD del servicio de planificación y diseño de infraestructura en la nube. 3. Diseño del sistema: De acuerdo con los requisitos de XXX (nombre del cliente), Huawei completa el LLD del servicio de planificación y diseño de infraestructura en la nube y proporciona el LLD del proyecto XXX (nombre del cliente) y el plan de aceptación del proyecto XXX (nombre del cliente). 4. Implementación e implementación: De acuerdo con los requisitos de XXX (nombre del cliente), Huawei actualiza el Proyecto LLD de XXX (nombre del cliente) en función de la situación real (si

			se realiza algún cambio). 5. Aceptación del proyecto: De acuerdo con los requisitos de XXX (nombre del cliente), Huawei proporciona al cliente el Informe de prueba de aceptación del proyecto XXX (nombre del cliente). XXX (nombre del cliente) emite el Certificado de aceptación del proyecto XXX (Nombre del cliente) a Huawei según el informe de la prueba de aceptación. 6. Entrega del sistema: plan de implementación del proyecto, informe de la encuesta de ingeniería, informe de la encuesta de estado, informe de análisis de requisitos, archivo LLD, lista de parámetros llave en mano de HCC, (opcional) solución de integración del sistema, lista de entrega de hardware o software, plan de implementación e implementación, solución de aceptación del proyecto 、Plan de aceptación del proyecto、Casos de prueba de aceptación、Informe de prueba de aceptación、Manual de operación del usuario、Informe sobre problemas no resueltos del proyecto、Lista de entrega

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1.12	**Container Platform - Technical Support Subscription Service-Service Common**	El objetivo del servicio de soporte de desarrollo de CCE es determinar la viabilidad de la contenedorización de aplicaciones a través de servicios de evaluación y encuestas en las primeras etapas, incluidos factores de evaluación y puntuación, como si las aplicaciones del cliente se pueden contener. Luego, según el resultado de la evaluación, el servicio proporciona soporte de diseño e implementación para la contenedorización de aplicaciones.	1. XX Informe de prueba de aplicación 2. Informe del servicio de soporte al desarrollo

Atentamente

C.P. Mariano Velázquez Sánchez
Representante Legal

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

Instituto Mexicano del Seguro Social

Ciudad de México a, 26 de abril del 2023

"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.

Propuesta Técnica

Términos y Condiciones

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Términos y Condiciones

Contenido

1. Objetivo del documento 2
2. Vigencia del contrato 2
3. Plazo y Lugar para la prestación del servicio. 2
Tipo de contrato 2
4. Criterio de evaluación. 2
5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que cumplirá o aplicarse al servicio a contratar 3
6. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros. 3
7. Visitas a las instalaciones institucionales. 3
8. Visitas a las instalaciones ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V. 3
9. Penas convencionales Deductivas. 3
10. Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos. 12
11. Garantía de anticipo. 12
12. Garantía de cumplimiento. 12
13. Forma de pago. 12
14. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 13
15. Anticipo 14
16. Aviso de privacidad 14
Contrato de Confidencialidad 14
Derechos de Autor 14
Confidencialidad 14
17. Seguro de Responsabilidad Civil 15
18. 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 contará con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia 16
19. Rescisión administrativa del contrato. 17
20. Terminación anticipada del contrato. 17
21. Conformación de la Propuesta 19
22. Consideraciones para la finalización del contrato 19
23. Responsabilidad Laboral 20
24. Perfil ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., ... 21
Recursos Humanos. 21
Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación. 23
Perfil de Gestión del Proyecto para la atención de la operación y administración del servicio. 24
Perfil Administrador de Contrato 26
..... 27

1. Objetivo del documento.

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

2. Vigencia del contrato.

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

3. Plazo y Lugar para la prestación del servicio.

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

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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.

Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será abierto en presupuesto, con fundamento en el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del servicio.

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 2), es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de "EL INSTITUTO", por lo que no se considera como las cantidades a contratar.

La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de "EL INSTITUTO".

4. Criterio de evaluación.

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

dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, 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, para lo cual presentará:

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**; en dicha carta especifica todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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 tiene que estar dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social.

6. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros.

No aplica.

7. Visitas a las instalaciones institucionales.

No aplica.

8. Visitas a las instalaciones ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.

No aplica.

9. Penas convencionales Deductivas.

a) 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," que resulte adjudicado respecto a la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**

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, o del 20% del monto de los bienes o servicios no prestados fuera del plazo convenido, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.

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

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 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)		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.

		La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** = porcentaje determinado en la convocatoria. **Pca=** pena convencional aplicable. **nda** = número de días de atraso. **vspa** = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.
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. La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación: Pca = (%d)(nda)(vspa) Dónde: **%d** =porcentaje determinado en la convocatoria. **Pca=** pena convencional aplicable. **nda** = número de días de atraso.

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

En caso de no iniciar la totalidad del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"** a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el Anexo Técnico, sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido (el día natural siguiente al de la notificación de la adjudicación) por causas atribuibles a ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., "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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," que resulte adjudicado, cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," haya incurrido.

b) Deductivas.

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las deductivas por prestación parcial o deficiente del servicio, en el cumplimiento de la obligación contractual en que pudiera incurrir "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado respecto a la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**

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

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Es importante señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

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.

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
1	Suscripciones y actualizaciones a través de medios electrónicos, mediante código de descarga.	Dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";	En medio electrónico.	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
2	Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de	Dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de	Impreso y firmado por el administrador del contrato de	El equivalente a 1.0% del costo mensual del

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
	Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido y su soporte técnico, dentro de los 7 días naturales posteriores a la formalización de la solicitud por parte de "EL INSTITUTO".	la solicitud por parte de "EL INSTITUTO";	"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	servicio por cada día de atraso.
3	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
4	Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
	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.			
5	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.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación.	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", a fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones,	10 (diez) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	En medio electrónico e Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
	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".			
7	Plan de trabajo general, para llevar a cabo la implementación del proyecto, en el que se especifiquen 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 única, mensual o eventual.	2 (dos) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,"..	El equivalente a 1.0% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
8	Plantilla del personal y currículum vitae del personal propuesto como responsables del proyecto	Dentro de los 2 (dos) días naturales posteriores a la notificación de la adjudicación.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
9	matriz de escalamiento o matriz de escalación	2 (dos) días naturales después	En medio electrónico	El equivalente a 0.2% del costo

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
		de la adjudicación del contrato Electrónico desde su inicio de operaciones y actualizado cada cierre de mes.	adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	mensual del servicio por cada día de atraso.
10	Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de "EL INSTITUTO" y de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará 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	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.
11	Reporte de Tickets	10 (diez) días naturales siguientes al mes vencido, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL	Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.

No.	ENTREGABLE QUE SUSTENTARÁ EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA	DEDUCTIVA
		PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," enviará a "EL INSTITUTO"	INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	
12	Control Presupuestario	Corte mensual 10 (diez) días naturales después de cada mes.	En medio electrónico adjunto a escrito Impreso y firmado por el administrador del contrato de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".	El equivalente a 0.2% del costo mensual del servicio por cada día de atraso.

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 se calcularán hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación.

10. Mecanismos requeridos para responder por defectos o vicios ocultos.

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

11. Garantía de anticipo.

No aplica.

12. Garantía de cumplimiento.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," que resulte ganador para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, presentará 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 de "EL INSTITUTO".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

18. 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 contará con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.

No aplica

19. Rescisión administrativa del contrato.

En términos de lo dispuesto en el artículo 54, de la LAASSP, "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente.

Si "EL INSTITUTO" considera que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan más adelante, lo hará saber ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., adjudicado, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, "EL INSTITUTO" contará con un plazo de quince días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado. La determinación de dar o no por rescindido el contrato serán debidamente fundada, motivada y comunicada ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., adjudicado dentro dicho plazo.

En caso de que "EL INSTITUTO", determine dar por rescindido el contrato, se formulará y notificará un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99, del Reglamento de la LAASSP, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar "EL INSTITUTO", por concepto del servicio, proporcionado por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

En el supuesto de que se rescinda el contrato, "EL INSTITUTO", no aplicará las deductivas correspondientes, ni su contabilización, iniciado un procedimiento de conciliación "EL INSTITUTO", bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos,

previa aceptación y verificación de "EL INSTITUTO", por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, en su caso, las deductivas correspondientes.

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

De no darse por rescindido el contrato, "EL INSTITUTO", establecerá de conformidad con "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52, de la LAASSP.

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

"EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente el contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado incurra en cualquiera de las causales siguientes.

1. Cuando no entregue la documentación administrativa para la formalización del contrato respectivo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.
3. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado.
4. Cuando de manera reiterativa y constante, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado sea sancionado por parte del IMSS con deductivas sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.
5. Si la Comisión Federal de Competencia, de acuerdo a sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V., adjudicado, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado presentará a "EL INSTITUTO" en un plazo no mayor a 05 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación, escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de "EL INSTITUTO", por cualquiera de las causas antes mencionada, el prestador del servicio se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación de "EL INSTITUTO" de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione.

Confidencialidad

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

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por "EL INSTITUTO" para la ejecución del servicio que preste "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado y sea propiedad exclusiva de "EL INSTITUTO". Así mismo se considera confidencial toda aquella información que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," o su personal escuche, o tengan conocimiento durante su participación en los servicios, estancia, permanencia, tránsito o interacciones relacionadas a los servicios IMSS.

Por lo anterior, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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 ningún 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 de "EL INSTITUTO" con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro ajeno al objeto de la presente contratación, por lo que se responsabiliza del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado se obliga a lo siguiente:

1) Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetando el manejo confidencial de la información.
2) Toda la información a que tenga acceso el personal que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado designe para la prestación de los servicios materia del presente proceso de contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," en caso de resultar adjudicado, garantiza que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:

a. La información del IMSS y a la cual tenga acceso el personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, no serán copiada o respaldada en ninguno de los equipos del personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado sin autorización previa del Administrador del Contrato dentro del ámbito de su competencia.
b. El acceso a la información del IMSS por parte del personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, sólo podrá ser por parte del personal autorizado por el Administrador del Contrato dentro del ámbito de su competencia.
c. De no cumplir con alguna de estas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado.

Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información serán advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo acordado.
Ambas partes convendrán 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.
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.

El uso de la información confidencial no otorgará a ninguna de las partes la titularidad o derechos de autor de la otra.

17. Seguro de Responsabilidad Civil

No aplica

6. Si la aplicación de las penas convencionales rebasa el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

20. Terminación anticipada del contrato.

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

21. Conformación de la Propuesta

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," como parte de su proposición incluye un documento donde detalle rubro por rubro las especificaciones de la solución integral propuesta, definiendo, especificaciones técnicas, así como la compatibilidad técnica y funcional de los diferentes componentes físicos y lógicos de los servicios propuestos, por lo que se requiere que en su oferta incluya los detalles para proveer, habilitar, configurar, monitorear, poner a punto, interconectar e interoperar los diferentes componentes ofertados, operar de manera continua y gestionar la operación, de tal manera que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," pueda detallar lo necesario para garantizar que en caso de resultar adjudicado, brindará los servicios requeridos cumpliendo con las características técnicas y funcionales que requiere el IMSS, cumpliendo las especificaciones y niveles de servicio solicitados, para lo cual agregamos los diagramas, especificaciones técnicas y funcionales, así como lo necesario para explicar su operación integral.

A continuación, se puntualizan para su mejor atención los elementos, formatos y contenidos prioritarios para que la Propuesta Técnica pueda ser evaluada:

Presentación de la Propuesta Técnica

El formato de archivos a almacenar de forma electrónica para la Propuesta Técnica puede ser cualquiera de los siguientes:

- Microsoft Office Word
- Microsoft Office Excel
- Microsoft Office Poder Point
- PDF Postscript (Que permita la búsqueda de textos)

- Microsoft Office Visio
- Microsoft Office Project
- Formatos de imagen convencional (JPG, BMP, GIF, TIFF) para imágenes que no tengan una parte significativa de texto

Lenguaje

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," será responsable de entregar su propuesta técnica en lenguaje español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y de los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, sin embargo, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión.

En los casos donde así se indique, o que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," juzgue necesario, será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

En los casos en los que esta documentación, sólo esté disponible en idioma inglés, se permitirá que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," traduzca sólo el párrafo(s) que es de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

Diagramas

Todos los diagramas que formen parte de la propuesta técnica estarán diseñados en Microsoft Visio o herramienta similar, y cada página estará debidamente rotulada, incluyendo el nombre del proyecto, el título del gráfico y el número de diagrama o figura.

Estos diagramas, junto con el resto de la presentación, se entregarán en formato electrónico además del original en papel

22. Consideraciones para la finalización del contrato

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," en caso de resultar adjudicado, tomará en cuenta, desde el inicio de la prestación de servicios, las medidas de previsión necesarias para cumplir con los requisitos señalados de manera referencial en este apartado, verificados en la etapa final del servicio.

Antes de la conclusión de la vigencia del servicio y con el objeto de preparar el escenario para la continuidad operativa de los servicios objeto del Anexo Técnico correspondiente, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado

comenzará a conformar y actualizar la documentación necesaria del proyecto, para que "EL INSTITUTO" pueda planear la Continuidad Operativa del servicio.

La documentación incluye la información que se generó durante la vigencia del servicio, debidamente actualizada, tomando en consideración los eventos de administración de cambios y configuración, incidentes y problemas.

23. Responsabilidad Laboral

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

Independientemente de lo anterior, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," en caso de resultar adjudicado, cumplirá con las obligaciones en materia de seguridad social de sus trabajadores que van a prestar los servicios al Instituto, lo anterior en el marco de la Ley Federal del Trabajo vigente, en sus artículos 15-A, 15-B, 15-C y 15-D, por lo que "EL INSTITUTO" en cualquier momento podrá verificar su cumplimiento. Para lo cual "EL INSTITUTO" solicitará de manera mensual al proveedor el reporte mensual (Emisión IMSS).

24. Perfil ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,

Para el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," acredita ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado anexando currículo detallado de la misma. el currículo incluye 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**; en dicha carta especifica todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," 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 tiene que estar dirigida al Instituto Mexicano del Seguro Social.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," demuestra que cuenta con capacidad de recursos humanos, económicos y de equipamiento; así como experiencia y especialidad en servicios iguales o similares a los que son objeto del presente documento, así también presentará su propuesta de trabajo, metodología y matriz de escalación; acredita el cumplimiento de contratos de servicios iguales o similares a los que son objeto del presente documento. Los detalles de toda la documentación necesaria para acreditar el cumplimiento de estos requisitos se definen en el numeral 5. Criterio de evaluación, del presente documento de Términos y Condiciones.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," preservará con carácter de confidencial toda la información contenida en cualquier medio, que reciba por parte del INSTITUTO, la que se genere como parte de la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, y no podrá difundirla, copiarla o alterarla bajo ningún medio. Dicha información solamente podrá ser usada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," para cumplir con las obligaciones contractuales que así lo especifican y durante de la vigencia del servicio objeto del presente proceso de contratación.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará a "EL INSTITUTO" la "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva. Asimismo, el proveedor queda obligado a entregar al Instituto junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará a "EL INSTITUTO" la "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales" vigente y positivo expedido por el SAT. Asimismo, el proveedor queda obligado a entregar al Instituto junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," presentará en un plazo no mayor a 2 (dos) días naturales posteriores a la adjudicación del contrato, un plan de trabajo general, para llevar a cabo la implementación del proyecto, en el que se especifiquen 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 única, mensual o eventual.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará en un plazo no mayor a 2 (dos) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación, una matriz de escalación (o matriz de escalamiento) con el personal que gestionará los servicios de TIC y con los que el Instituto estará colaborando, su cargo y puesto, así como los datos y la vía de comunicación para contactarlo.

Recursos Humanos.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye como parte de la prestación del servicio, los recursos humanos con experiencia, competencia o habilidad, capacitación, dominio de herramientas y especialidad para la prestación del servicio de soporte técnico especializado de acuerdo lo establecido en el presente **Anexo Técnico, Términos y Condiciones**, así como **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**

El personal que realice funciones de coordinación, supervisión o cualquier otra función similar, en su caso superior, que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta, tiene 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.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con acceso a personal calificado del fabricante (Nivel 3) para atender los incidentes presentados en el licenciamiento ofertado para lo cual se trasladará a las instalaciones de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y de "EL INSTITUTO" las veces que así se requiriera por necesidades de la prestación 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 de Contrato de "EL INSTITUTO", de tal manera que puede solicitarse la rotación de personal o el movimiento temporal de los técnicos especialistas del personal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," y de ser el caso personal del fabricante, para atender eventos que así lo requieran.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," integra 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 estarán incluidos por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," como parte de su oferta.

El personal ofertado por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," para atender incidentes y casos de soporte tendrá 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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,".

Para todos los perfiles requeridos por "EL INSTITUTO" para el presente proceso de contratación, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," incluye currículum vitae que al menos contiene lo siguiente:

- Nombre.
- Domicilio.
- Número de teléfono (fijo o celular);
- Correo electrónico.
- 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.
- Nombre de la empresa o empresas donde laboró.
- Período en el que laboró.
- Datos del jefe inmediato superior con quien haya laborado.

Del mismo modo anexamos la documentación académica probatoria referente al nivel licenciatura relacionada o afín con el servicio a contratar, concluida y cédula profesional, así como identificación oficial vigente

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta, los Recursos Humanos propios, necesarios para la administración del contrato y gestión del servicio, así como el soporte, y gestión de la operación de la infraestructura relacionada en el **Apéndice 1. "Listado de Licenciamiento HCS y Software de Respaldos de Centros de Datos"**, y su puesta en marcha, que realizará la prestación del servicio, de acuerdo con los tiempos y niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.

Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta personal técnico con experiencia comprobable, mediante currículum vitae, diplomas, constancias y en su caso certificados en alguna de las diversas plataformas que brinden la administración y soporte del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, necesario para la operación de los aplicativos en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," demuestra que cuenta con al menos 3 (tres) empleados técnicos responsables de la continuidad operativa de los servicios, para lo cual cumple con lo siguiente:

Perfil: Estudios mínimos en Ingeniería, Licenciatura en áreas de tecnologías de la información, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguientes:

- Ingeniería en Tecnologías de la Información.
- Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Ingeniería en Informática.
- Ingeniería en Telemática.
- Ingeniería en Computación.
- Licenciatura en Informática.
- Licenciatura en Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones,
- Licenciatura en Ingeniería en Redes y Telecomunicaciones.

La acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero serán avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

Actividades: Brindar la administración y soporte del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** necesario para la operación de los aplicativos en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO.

Experiencia: El personal propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con al menos 1 año y máximo 3 (tres) o más años de experiencia en las diversas plataformas que forman parte del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** necesario para la operación de los aplicativos en los Centros de Datos designados por EL INSTITUTO o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente Anexo Técnico.

Competencia o habilidad: El personal propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con al menos 1(uno) diploma o constancia de acreditación para cada uno de los temas que se relacionan a continuación, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser los siguientes:

a. Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host
b. Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host
c. Cloud Container Engine for HCS 100vCPU
d. SDN Network Service for HCS-per 10vCPU
e. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-Por Suite
f. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU
g. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo
h. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite
i. eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite
j. eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo
k. eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo
l. eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo
m. Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud
n. Licencias Commvault backend por TB

Dominio de herramientas: El personal propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con al menos 1 (uno) certificación vigente de acreditación para cada uno de los temas que se relacionan a continuación, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser los siguientes:

a. Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host
b. Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host
c. Cloud Container Engine for HCS 100vCPU
d. SDN Network Service for HCS-per 10vCPU

e. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-Por Suite
f. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU
g. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo
h. Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite
i. eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite
j. eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo
k. eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo
l. eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo
m. Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud
n. Licencias Commvault backend por TB

La cantidad de personal técnico propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", serán el suficiente para dar atención continua (7x24) las 24 horas del día de los 7 días de cada semana durante la vigencia del servicio, relacionados con los ambientes operativos de EL INSTITUTO.

Perfil de Gestión del Proyecto para la atención de la operación y administración del servicio.

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta en su proposición al personal con experiencia, competencia y habilidad, así como dominio de herramientas relacionadas con el servicio comprobándolo a través de la presentación de currículum vitae, diplomas y certificados respectivamente, propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", para la **Gestión del Proyecto** con el fin de demostrar la experiencia, competencia y habilidad, así como dominio de herramientas.

Para la prestación del servicio "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con el perfil de supervisión y seguimiento operativo, así como administrativo de servicios de licenciamiento y soporte, considerando la habilitación del siguiente perfil por parte de" ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", de conformidad con lo siguiente:

El personal que realice funciones de coordinación, supervisión o cualquier otra función similar o superior que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferte, tendrá el enfoque de atención a clientes, servicio y amplio conocimiento técnico, operativo y administrativo.

Perfil: El empleado propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," para este perfil cuenta con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería concluida en áreas de tecnologías de la información, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero serán avalada por las instancias oficiales correspondientes en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

Actividades: Llevar a cabo la gestión del proyecto a través de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de los recursos involucrados en la prestación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",**, con la finalidad de garantizar técnica y operativamente la prestación del servicio a contratar, cumpliendo con las obligaciones establecidas en el presente Anexo Técnico; para lo cual se trasladará a las instalaciones de "EL INSTITUTO" las veces que así se requiera.

El personal ofertado por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," para atender la gestión del proyecto tendrá disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de cada semana durante la vigencia del servicio, en caso de que "EL INSTITUTO" requiera alguna eventualidad, se notificará por la coordinación respectiva ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,, por lo que estarán disponibles para la atención.

Experiencia: El empleado propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," para este perfil cuenta con al menos 1 (uno) año y máximo 3 (tres) o más años de experiencia en gestión de proyectos tecnológicos relacionados con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, o similares.

Dominio de herramientas: El personal propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con al menos 1 (uno) certificación vigente de acreditación para la administración de proyectos tecnológicos que con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** o similares, que, de manera enunciativa es el siguiente :

- Project Management Professional **PMP**, expedido o avalado por el Project Manager Institute **PMI**

Perfil Administrador de Contrato

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferta en su proposición al personal con experiencia, competencia y habilidad, así como dominio de herramientas relacionadas con el servicio comprobándolo a través de la presentación de currículum vitae, diplomas y certificados, propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", para la **Administración del Contrato** con el fin de demostrar la experiencia, competencia y habilidad, así como dominio de herramientas.

Para la prestación del servicio "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con el perfil de supervisión y seguimiento, así como verificación de cumplimiento de los servicios prestados de conformidad con lo requerido en este Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, así mismo coordinar la toma de decisiones, implementación de éstas que garanticen operativamente los objetivos del servicio a contratar, de conformidad con lo siguiente:

El personal que realice funciones de coordinación, supervisión de todo lo relacionado con el contrato, que resulte del presente proceso de contratación o cualquier otra función similar o superior que "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," oferte,

tendrá el enfoque de atención a clientes, servicio y amplio conocimiento técnico, operativo y administrativo.

Perfil: El empleado propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," para este perfil cuenta con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería concluida en áreas de tecnologías de la información, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero serán avalada por las instancias oficiales correspondientes en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en el Distrito Federal (hoy Ciudad de México).

Actividades: Llevar a cabo la administración del contrato a través de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de la prestación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",**, cumpliendo con las obligaciones objeto del presente Anexo Técnico; para lo cual se trasladará a las instalaciones de "EL INSTITUTO" las veces que así se requiera.

El personal ofertado por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," para atender la gestión del proyecto tendrá disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de cada semana durante la vigencia del servicio, en caso de que "EL INSTITUTO" requiera alguna eventualidad, se notificará por la coordinación respectiva ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,, por lo que estarán disponibles para la atención.

Experiencia: El empleado propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," para este perfil cuenta con al menos 1 (uno) año y máximo 3 (tres) o más años de experiencia en la administración de contratos tecnológicos relacionados con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** o similares.

Competencia o habilidad: El personal propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con al menos 1(uno) diploma o constancia de acreditación para los temas que se relacionan a continuación, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser los siguientes:

- Administración de Contratos
- Procesos de calidad
- Recursos humanos
- Finanzas

Dominio de herramientas: El personal propuesto por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," cuenta con al menos 1(uno) certificación vigente de acreditación para la administración de proyectos tecnológicos que con el **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)",** o similares, que, de manera enunciativa es el siguiente:

- Administración de proyectos

- Procesos de calidad
- Recursos humanos
- Finanzas

"ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," presentará a "EL INSTITUTO", a través de la Coordinación de Sistemas 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 2 (dos) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, al personal y currículum vitae del personal propuesto como responsables del proyecto con el fin de demostrar la experiencia y habilidades para la atención del área, proceso o actividad a la que será asignado, lo anterior con la finalidad que sean entrevistados, analizados, y en su caso aceptados por "EL INSTITUTO"; en caso que no se presente el personal en el plazo marcado, se aplicará la sanción correspondiente de acuerdo con los Niveles de Servicio, Penas Convencionales o Deductivas que apliquen, los cuales están establecidos en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones.

Protesto lo necesario.

Atentamente,

C.P. Mariano Velázquez Sánchez
Representante Legal

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a, 26 de abril del 2024
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K/5300/2024000271
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

Ing, Eduardo Oropeza Ortiz,
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológico Institucional
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

Plan de trabajo

Letra/Numeral	Actividad a realizar	Recurso asignado y Responsable de actividad	Duración en días	Fecha Comienzo	Fecha Fin
A.	**Entrega y recepción de documentación de la oferta**	Administrador del contrato	1	26/06/2024	26/06/2024
B.	**Evento de adjudicación**	Administrador del contrato	1	30/06/2024	30/06/2024
B.1	**Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.**	Gestor de proyectos	1	05/05/2024	05/05/2024
B.2	**Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por "EL INSTITUTO" y que**	Gestor de proyectos	1	05/05/2024	05/05/2024

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

	sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.				
B.3	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 "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", 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".	Gestor de proyectos	1	10/05/2024	10/05/2024
B.4	Plan de trabajo general, para llevar a cabo la implementación del proyecto, en el que se especifiquen 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 única, mensual o eventual.	Gestor de proyectos	1	02/05/2024	02/05/2024
B.5	Plantilla del personal y currículum vitae del personal propuesto como responsables del proyecto	Gestor de proyectos	1	02/05/2024	02/05/2024
B.6	Matriz de escalamiento o matriz de escalación	Gestor de proyectos	9	02/05/2024	31/12/2024
B.6	Repositorio documental del contrato, con acceso a personal de "EL INSTITUTO" y de "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," que permita generar el histórico de estos documentos. Al finalizar el contrato, "ARSA ASESORÍA INTEGRAL	Gestor de proyectos	1	24/05/2024	24/05/2024

	PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.," entregará 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.				
B.7	Control Presupuestario	Gestor de proyectos	8	10/06/2024	10/01/2025
C.	Fecha inicio	Administrador del contrato	1	01/05/2024	31/12/2024
D.	Acuerdos de Niveles de Servicio (Niveles operativos entre servicios involucrados) con otros proveedores del INSTITUTO	Gestor de proyectos	5	02/05/2024	06/05/2024
E.	Establecimiento de las matrices de escalación correspondientes, procedimientos de atención en la mesa de servicio ofertada por "ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.,", establecimiento de grupos de soporte	Gestor de proyectos	12	06/05/2024	17/05/2024
F.	Entrega y activación del licenciamiento y suscripciones	Gestor de proyectos	1	03/05/2024	03/05/2024
F.1	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Soporte Técnico del licenciamiento y suscripciones.	Gestor de proyectos	12	06/06/2024	08/01/2025
G.	Entrega y activación del soporte técnico para registro de casos de soporte.	Tecnico responsable de la operación y gestion de la operación	1	13/05/2024	13/05/2024
G.1	Reporte de Tickets	Tecnico responsable de la operación y gestion de la operación	8	10/06/2024	10/01/2025
H.	Establecimientos de órdenes de trabajo iniciales	Gestor de proyectos	1	20/05/2024	20/05/2024
I.	Calendario, plan de trabajo, establecimiento de compromisos relacionados al Licenciamiento, suscripción y soporte técnico.	Gestor de proyectos	1	20/05/2024	20/05/2024
J.	Mesas de Trabajo semanales y especializadas para temas particulares	Gestor de proyectos	35	03/05/2024	27/05/2024

	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.	Gestor de proyectos	9	23/12/2024	31/12/2024
	Fecha fin	Administrador del contrato	1	01/05/2024	31/12/2024

Protesto lo necesario.

Atentamente

C.P. Mariano Velázquez Sánchez
Representante Legal

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México a, 26 de abril del 2024
Asunto: Respuesta a Oficio número 09 52 17 6K/5300/2024000271
"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

Ing, Eduardo Oropeza Ortiz,
Coordinador de Servicios de Infraestructura Tecnológico Institucional
Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Instituto Mexicano del Seguro Social
P r e s e n t e,

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 y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"

Id	Concepto	Descripción	Unidad de Medida	Periodicidad	Unidad de pago	Precio Unitario
1	Uso de Licenciamiento y Actualización.	Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 113,386.00
		Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 55,146.75
		Cloud Container Engine for HCS 100vCPU, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 900,996.75
		SDN Network Service for HCS-per 10vCPU, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 327.25
		Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-por Suite, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 210,311.50
		Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 5,606.00
		Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 7,057.00
		Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 350,461.75
		eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 14,021.50
		eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 43,463.25
		eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 2,809.50

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

		eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo, por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 2,242.25
		Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 28,231,957.89
		Licencias Commvault backend por TB por 1 año	Licencia	POR EVENTO	Servicio	$ 15,850.25

Id	Concepto	Descripción	Unidad de Medida	Periodicidad	unidad de pago	Precio Unitario
2	Soporte Técnico	Hybrid Cloud Infrastructure Services for HCS-Propósito General - por host, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 5,468.40
		Bare Metal Server for HCS- Propósito General- por host, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 2,659.63
		Cloud Container Engine for HCS 100vCPU, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 43,453.45
		SDN Network Service for HCS-per 10vCPU, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 15.78
		Hybrid Cloud CMP Service for HCS-ManageOne Advanced-por Suite, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 10,142.94
		Hybrid Cloud CMP Service for HCS-Service Center Advanced-por CPU, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 270.37
		Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationCenter Advanced-por Dispositivo, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 340.35
		Hybrid Cloud CMP Service for HCS-OperationInsight Advanced-por Suite, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 16,902.14
		eSight Service for HCS-eSight Basic-por Suite, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 676.23
		eSight Service for HCS-eSight Storage Management-por Dispositivo, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 2,096.15
		eSight Service for HCS-eSight Network Management-por Dispositivo, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 135.50
		eSight Service for HCS-eSight Server Management-por Dispositivo, por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 108.14
		Licencias de servicio de software devops HCS DevCloud	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 1,361,576.38

		Licencias Commvault backend por TB por 1 año	Licencia	MENSUAL	Servicio	$ 1,023.43

Id	Concepto	Descripción	Unidad de Medida	Periodicidad	Precio Unitario
2.1	Soporte de Asistencia Técnica en Sitio, por parte de EL LICITANTE	EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica en sitio por parte de EL LICITANTE, 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.	Hora	POR EVENTO	$ 3,750.00
2.2	Soporte de Asistencia Técnica en Sitio por parte del Fabricante	El LICITANTE deberá ofertar 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.	Hora	POR EVENTO	$ 3,750.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

2.3	Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE.	EL LICITANTE deberá ofertar un costo por hora de Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte de EL LICITANTE 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.	Hora	POR EVENTO	$ 1,750.00
2.4	Soporte de Asistencia Técnica vía Remota por parte del Fabricante	EL LICITANTE deberá ofertar 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.	Hora	POR EVENTO	$ 1,750.00

- Los precios permanecerán sin modificaciones durante la vigencia de esta propuesta y deberán estar expresados en Pesos Mexicanos (MXN).
- Vigencia de la cotización: 180 días posteriores a la emisión de la presente.

Protesto lo necesario.

Atentamente

C.P. Mariano Velázquez Sánchez
Representante Legal

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
RFC: AIP900419- FI1
mariano.velazquez@asesoriaarsa.com.mx
Domicilio Fiscal Av. Revolución 1267, *Sky Lobby* 2, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

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

Oficio Núm. 09 53 84 61 1CFJ/2024/5144

Ciudad de México, a 30 de mayo de 2024.

Asunto: Notificación de Adjudicación Directa Nacional: AA-50-GYR-050GYR019-N-151-2024

ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.
C.P. Mariano Velázquez Sánchez
Representante Legal
P r e s e n t e

El Titular de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, solicitó la contratación del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"**, al respecto, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, y 41 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), 71 y 72 fracción II, y 85 de su Reglamento, dictamina la excepción a la Licitación Pública, a través del procedimiento de contratación de Adjudicación Directa, con su representada.

En ese sentido, se le adjudica dicha prestación del servicio, por los siguientes montos:

	MONTO MÍNIMO	MONTO MÁXIMO
SUBTOTAL	$34,467,107.80	$82,064,542.38
I.V.A.	$5,514,737.25	$13,130,326.78
MONTO TOTAL	$39,981,845.05	$95,194,869.16

El ejercicio de dicho monto deberá guardar estrecha relación con los precios unitarios ofertados en su cotización.

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

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

En cumplimiento al artículo 84 del Reglamento de la LAASSP y las modificaciones establecidas en el DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario

Oficial de la Federación el 1° de junio de 2022, se señalan los datos del contrato derivado del presente procedimiento conforme a lo siguiente:

Datos del contrato y su garantía	
ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL, S. DE R.L. DE C.V.	
Número de contrato:	050GYR019N15124-001-00
Objeto:	"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)"
Monto:	Un monto mínimo sin IVA de **$34,467,107.80** (Treinta y cuatro millones cuatrocientos sesenta y siete mil ciento siete pesos 80/100 M.N.), con un IVA de **$5,514,737.25** (Cinco millones quinientos catorce mil setecientos treinta y siete pesos 25/100 M.N.), por lo que el monto mínimo con IVA es de **$39,981,845.05** (Treinta y nueve millones novecientos ochenta y un mil ochocientos cuarenta y cinco pesos 05/100 M.N.).
	Un monto máximo sin IVA de **$82,064,542.38** (Ochenta y dos millones sesenta y cuatro mil quinientos cuarenta y dos pesos 38/100 M.N.), con un IVA de **$13,130,326.78** (Trece millones ciento treinta mil trecientos veintiséis pesos 78/100 M.N.), por lo que el monto máximo con IVA es de **$95.194,869.16** (Noventa y cinco millones ciento noventa y cuatro mil ochocientos sesenta y nueve pesos 16/100 M.N.).
Vigencia:	La vigencia del contrato será de acuerdo con lo establecido en los Términos y Condiciones.
Porcentaje de la garantía:	10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado.
Monto de la garantía:	**$8,206,454.23** (Ocho millones doscientos seis mil cuatrocientos cincuenta y cuatro pesos 23/100 M.N.)
Tipo de Garantía:	Divisible

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

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP se le informa a la persona moral adjudicada con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 46 de la Ley y demás correlativos, deberá entregar a partir del día hábil siguiente a la adjudicación, en la División de Contratos ubicada en el piso 10 del inmueble de Calle Durango No. 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en un horario de 9:30 a 14:00 horas en copia simple y original o copia certificada para cotejo de los siguientes documentos:

a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones.
b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato.
c) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial para votar o cédula profesional), tratándose de personas físicas, y en el caso de personas morales, de la persona que firme la propuesta.
d) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
e) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
f) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.
g) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.
h) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT, vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.
i) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACDO.AS1.HCT.260220/64.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de "EL INSTITUTO" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2020, el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.270422/107.P.DIR, referente a las reglas para la obtención de la citada opinión, publicado el 22 de septiembre de 2022 en el Diario Oficial de la Federación y el Acuerdo ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR dictado en sesión ordinaria celebrada el día 25 de abril del 2023, por el que se aprobaron las Disposiciones transitorias aplicables a las Reglas de carácter general para la obtención de la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social, publicadas el 22 de septiembre de 2022.
j) Constancia de situación fiscal vigente, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) en los términos establecidos por las "Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017.
k) Escrito bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. (Artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas DOF 18-07-2016).

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

En cumplimiento a los artículos 2 fracción II, 45 último párrafo, 56 segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 84 segundo párrafo de

su Reglamento; así como lo establecido en el Acuerdo por el que se incorpora como un módulo de CompraNet la aplicación denominada Formalización de Instrumentos Jurídicos y se emiten las Disposiciones de carácter general que regulan su funcionamiento, publicado en el Diario Oficial de la Federación; se solicita que previo a la suscripción del contrato respectivo, el Representante Legal del Adjudicado lleve a cabo su registro en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos (MFIJ), para lo cual se pone a su disposición las siguientes direcciones electrónicas:

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

Se hace mención que con fundamento en lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley, con esta notificación por la que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles sin perjuicio de las obligaciones de las partes de firmarlo en el plazo y términos señalados en el presente documento.

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

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

Atentamente

Lic. Rosa Angélica Nava Robles.
Titular de la División

Copia para:

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

IMSS	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR019N15124-001-00

ANEXO 4 (CUATRO)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

Of. Nº 09 52 17 6K 5300/2024000292

Ciudad de México, a 06 de mayo de 2024

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

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 del **"Servicio de Uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Software de Respaldos 2024 (Huawei)".**

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

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

Atentamente

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Titular de la Coordinación de Servicios de
Infraestructura Tecnológica Institucional

Ing. Javier Cortés López
Titular de la Coordinación Técnica de
Operación y Administración de Centros
de Datos

Anexos: Los que se indican.

Las copias se envían a través del SICGC.
- Ing. Javier Cortés López.- Titular de la Coordinación Técnica de Operación y Administración de Centros de Datos.
- Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza.- Titular de la División de Administración de Centros de Datos.

EOO/rvm

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO