




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

	<p style="text-align: center;"> INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS </p>	<p style="text-align: center;"> Contrato Número 050GYR019N18224-001-00 </p>
---	---	---


CONTRATO CERRADO PARA LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO”, 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, ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. (PARTICIPANTE A), REPRESENTADA POR LA C. CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V. (PARTICIPANTE B), REPRESENTADA POR EL C. ABELARDO RAMÍREZ RAMÍREZ, A QUIENES EN FORMA CONJUNTA O INDIVIDUALMENTE SE LES DENOMINARÁ EN LO SUCESIVO “EL PROVEEDOR” Y EN FORMA CONJUNTA CON “EL INSTITUTO” SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

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

I. “EL INSTITUTO” declara que:

- I.1 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 la C. Claudia Leticia Guerrero López, Titular de la Coordinación de

	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 050GYR019N18224-001-00
---	--	---

Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, con R.F.C. [REDACTED], designada para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para 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 **Licitación Pública Electrónica de Carácter Nacional** número **LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 27 y 28 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “**LAASSP**”, y los correlativos de su Reglamento, en términos del Acta de Fallo de fecha 02 de octubre de 2024, suscrita por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se integra en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Mediante oficio número **09 53 84 61 1CFJ/2024/9176** de fecha 03 de octubre de 2024, la División de Contratación de Activos y Logística, solicitó a la División de Contratos la elaboración del presente instrumento jurídico, remitiendo las documentales para su elaboración; siendo responsabilidad del Área Contratante, Área Requirente, Área Técnica y del Administrador del Contrato; los aspectos técnicos, presupuestales y demás cuestiones relacionadas con la contratación, incluido el contenido de los anexos, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

- I.5** 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 folio **0000441910-2024**, cuenta **42062411**, de fecha 10 de septiembre de 2024, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno)**.

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

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

II. “EL PROVEEDOR” declara que:

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. (PARTICIPANTE A)


- II.1** Es una persona **moral** legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 8,363 de fecha 04 de marzo de 1987, pasada ante la fe del Licenciado Raúl Ramos

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 2

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

Betancourt, Notario Público Suplente adscrito a la Notaría Pública número 52 del Estado de Nuevo León, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, bajo el número 503, Folio 29, Volumen 294, denominada **ORGANIZACIÓN SILLAR, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, la comercialización en productos para infraestructura en tecnologías de la información incluyendo más no limitando a: cómputo, almacenamiento, redes, routing & switching, seguridad y cableado estructurado.

Por Escritura Pública número 10,422 de fecha 03 de julio de 2017, pasada ante la fe del Licenciado Alberto J. Martínez González, Titular de la Notaría Pública número 31 de Monterrey, Nuevo León, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, bajo el folio mercantil electrónico número 25841*9, se hizo constar el cambio de denominación de la sociedad para quedar establecida como **ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.**


II.2 La **C. Claudia Fabiola Paniagua Esquivel**, 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 19,937 de fecha 06 de septiembre de 2024, pasada ante la fe del Licenciado Alberto J. Martínez González, Titular de la Notaría Pública número 31 en Monterrey, Nuevo León, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil electrónico número 25841, mismas que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitadas ni revocadas en forma alguna.

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

II.4 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **ORB930827SG9**.

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"**.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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

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

Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la **“LAASSP”** y 107 de su Reglamento, **“EL PROVEEDOR”**, en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de 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 6111 2218, correo electrónico: [REDACTED] y domicilio ubicado en **Avenida San Jerónimo número 210, Colonia San Jerónimo, Código Postal 64640, Monterrey, Nuevo León.**

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V. (PARTICIPANTE B)

- II.7** Es una persona **moral** legalmente constituida según consta en la Escritura Pública número 5,477 de fecha 10 de diciembre de 2007, pasada ante la fe del Licenciado Alfonso Martín León Orantes, Titular de la Notaría Pública número 238 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 375646, denominada **ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, la comercialización, distribución, adquisición, compraventa, arrendamiento, importación, exportación de toda la infraestructura física y lógica para la administración y comercialización de software, hardware, soluciones, aplicaciones, plataformas digitales, teleprocesos, terminales, módems, multiplicadores, entre otros para teleinformática con cualquier computador y/o cualquier tecnología.

- II.8** El **C. Abelardo Ramírez Ramírez**, 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 5,477 de fecha 10 de diciembre de 2007, pasada ante la fe del Licenciado Alfonso Martín León Orantes, Titular de la Notaría Pública número 238 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, en el folio mercantil número 375646, mismas que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitadas ni revocadas en

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

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

forma alguna.

II.9 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.

II.10 Cuenta con su Registro Federal de Contribuyentes **ACC071211NW6**.

II.11 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.12 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el teléfono: 55 6111 2218, correo electrónico: [REDACTED] y domicilio ubicado en **Avenida San Jerónimo número 210, Colonia San Jerónimo, Código Postal 64640, Monterrey, Nuevo León.**

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: CORREO ELECTRÓNICO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 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

Página 5

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

	<p>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS</p>	<p>Contrato Número 050GYR019N18224- 001-00</p>
---	--	---

III.- “EL PROVEEDOR”, declara conjuntamente que:

III.1.- Han celebrado convenio de participación conjunta, cuyas obligaciones deberán cumplirse en términos del mismo, el cual se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 6 (seis)**.

III.2.- Conocen el contenido y los requisitos que establece la “**LAASSP**” y su Reglamento, la Convocatoria y sus Anexos.

IV. De “LAS PARTES”:

IV.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 Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia del Usuario**”, en los términos y condiciones establecidos en este contrato y sus anexos que forman parte integrante del mismo.

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

Anexo 1 (uno)	“Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
Anexo 2 (dos)	“Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
Anexo 3 (tres)	“Propuesta Técnica y Económica de “ EL PROVEEDOR ”, Acta de Fallo y Oficio número 09 53 84 61 1CFJ/2024/ 9176 ”
Anexo 4 (cuatro)	“Documento de Designación de Administrador del Contrato”
Anexo 5 (cinco)	“Junta de Aclaraciones, la cual se encuentra disponible para su consulta en CompraNet”
Anexo 6 (seis)	“Convenio de Participación Conjunta”

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

“EL INSTITUTO” pagará a “EL PROVEEDOR” como contraprestación por los servicios objeto de este contrato, la cantidad de **\$14,224,139.69 (CATORCE MILLONES DOSCIENTOS VEINTICUATRO MIL CIENTO TREINTA Y NUEVE PESOS 69/100 M.N.)** más impuestos por **\$2,275,862.35 (DOS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS 35/100 M.N.)**, que hace un total de **\$16,500,002.04 (DIECISÉIS MILLONES QUINIENTOS MIL DOS PESOS 04/100 M.N.)**, de conformidad con el precio unitario que se indica en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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 Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia del Usuario”**, 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 el pago que derive de los conceptos y obligaciones establecidas para el servicio a **“EL PROVEEDOR”**, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la **“LAASSP”** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en el Anexo Técnico y en el inciso **m)** de los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)** y conforme a lo siguiente:

Servicio Requerido	Forma de Pago
Licenciamiento de Software	El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), en una sola exhibición , en el mes de diciembre de 2024.
Asistencia Técnica	El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), a mes vencido y devengado (pagos progresivos) y a entera satisfacción de “EL INSTITUTO” de conformidad a los criterios establecidos en los Términos y Condiciones, así como con apego a lo plasmado en el Anexo Técnico, 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, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso,

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a \$2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millennium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, y la indicación de que **“EL PROVEEDOR”** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante **“EL INSTITUTO”** e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

En caso de que el devengo por la entrega-recepción no genere número de alta en SAI o número de pedido-recepción en PREI-Millennium, en su caso, se deberá adjuntar acta de entrega-recepción.

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


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

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

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

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

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos y en la fecha, a través del esquema electrónico interbancario que **“EL INSTITUTO”** tiene en operación, para tal efecto **“EL PROVEEDOR”** deberá proporcionar la documentación requerida por la Coordinación de

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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 efectos del cobro de sus CFDI, deberá presentarse por **“EL PROVEEDOR”** que se haya establecido en el convenio de participación conjunta que se agrega en el **Anexo 6 (seis)** del presente contrato, en el entendido de que **“EL INSTITUTO”** no será responsable de la manera en que hayan acordado la distribución del pago.


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 Convocatoria y en la Junta de Aclaraciones, disponibles para su consulta en CompraNet, del procedimiento del cual deriva el presente contrato, así como en la Propuesta Técnica y Económica de **“EL PROVEEDOR”** y en el Acta de Fallo, 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”**.

	<p style="text-align: center;"> INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS </p>	<p style="text-align: center;"> Contrato Número 050GYR019N18224- 001-00 </p>
---	---	---

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a prestar el servicio conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y en inciso **c)** de los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La vigencia del servicio será a partir del día natural siguiente a la notificación del Fallo 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.

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)**.

Asimismo, se deberá considerar lo señalado en el Anexo Técnico y en el inciso **c)** de 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.


“LAS PARTES” que suscriben el presente contrato en su carácter de “EL PROVEEDOR”, asumen las obligaciones materia de este instrumento jurídico en forma solidaria conforme a lo estipulado en el convenio de participación conjunta, que se agrega en el **Anexo 6 (seis)** del presente contrato.

SEXTA. VIGENCIA.

“LAS PARTES” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del día natural siguiente a la notificación del Fallo, es decir, del **03 de octubre de 2024** y hasta el **31 de diciembre de 2024**, de conformidad con lo señalado en el Acta de Fallo, que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

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 Modificadorio.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

“**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.

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

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 total del contrato sin incluir impuestos.

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

	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 050GYR019N18224-001-00
---	--	---

“**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, apeándose 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.
- 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.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	---	--

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.

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.

	<p style="text-align: center;"> INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS </p>	<p style="text-align: center;"> Contrato Número 050GYR019N18224- 001-00 </p>
---	---	--

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 la **C. Claudia Leticia Guerrero López**, con R.F.C. [REDACTED], **Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, quien dará seguimiento y verificará el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento, quien podrá ser sustituida 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.

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 y aplicarán conforme al concepto u obligación, nivel de servicio, unidad de medida y porcentajes establecidos en el inciso **i)** 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.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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 inciso **i)** 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 equivalente al **1% (uno por ciento)** conforme a los conceptos señalados 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 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**”.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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.

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.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	---	--

“**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.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN.

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

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato.
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de “**EL INSTITUTO**”.

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

- 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 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 050GYR019N18224- 001-00
---	--	--

INSTITUTO” de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

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

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

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


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

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.

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

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

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

	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 050GYR019N18224- 001-00
---	---	--

podiera 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

	<p style="text-align: center;"> INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS </p>	<p style="text-align: center;"> Contrato Número 050GYR019N18224- 001-00 </p>
---	---	---

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

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

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

POR:
“EL INSTITUTO”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
<p style="text-align: center;">C. ELIA SANDRA VARAS GALEANA</p>	<p style="text-align: center;">TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS Y APODERADA LEGAL</p>	<p style="text-align: center;">██████████</p>
<p style="text-align: center;">C. CLAUDIA LETICIA GUERRERO LÓPEZ</p>	<p style="text-align: center;">TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE MONITOREO, CONTACTO Y RIESGO TECNOLÓGICO</p>	<p style="text-align: center;">██████████</p>

POR:
“EL PROVEEDOR”

NOMBRE	R.F.C.
<p style="text-align: center;">ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.</p>	<p style="text-align: center;">ORB930827SG9</p>
<p style="text-align: center;">ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.</p>	<p style="text-align: center;">ACC071211NW6</p>

RRSR/HRJ/LBGP/CJG

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



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
050GYR019N18224-
001-00

ANEXO 1 (UNO)

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0006441910-2024

Dictamen de Inversión

X Dictamen de Gasto

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

Conceptor: OF, 1623 RECIBIDO EL 04/09/2024 PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACION PARA LA CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO, PARA EL EJERCICIO 2024

Fecha Elaboración: 10/09/2024

Total Comprometido (en pesos): \$ 20,000,000.00
Cuenta: 42062411
Partida Presupuestaria SHCP: 32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros
Unidad de Información: 099001
Centro de Costos: 500000

Table with 12 columns representing months (ENE to DIC) and rows for 'COMPROMETIDO (en miles de pesos)' and 'DISPONIBLE (en miles de pesos)'. Values range from 0.0 to 1,250.0.

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 8º, 144 y 149 del Reglamento Interior del IMSS, es responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE
[Signature]
Titular Div. de Ctrl y Seguimiento al Proceso Oper en Ambito Central

Table with columns DIA, MES, AÑO and text DICTAMINADO DEFINITIVO

Form containing 'DICTAMEN DEFINITIVO', 'CONTRATO No.', 'IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):', and a circular stamp from the 'COORDINACION TECNICA DE GESTION PRESUPUESTARIA'.

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISION 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
050GYR019N18224-
001-00

ANEXO 2 (DOS)

“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

ANEXO 1 ANEXO TÉCNICO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1. Objetivo del documento

El presente Anexo Técnico tiene como objeto precisar las características técnicas que se requieren del servicio de "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", así como la oportunidad con que son requeridos por la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social.

2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas

Table with 3 columns: Clave CUCoP, Partida Específica, Descripción. Row 1: 32700003, 32701, Licencias de uso de programas de cómputo y su actualización

3. Objetivo

Que la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico cuente con los componentes necesarios para brindar continuidad al servicio de "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", en los centros de datos del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como la supervisión de las infraestructuras existentes y el seguimiento de las experiencias de los usuarios, la fiabilidad y las transacciones institucionales, lo cual pueda ser llevado de manera efectiva, mediante una plataforma digital que sea capaz de recolectar datos, procesarlos e identificar de forma oportuna problemas o fallas en el rendimiento en los centros de cómputo y servicios tecnológicos así como en la infraestructura tecnológica.

Para tal efecto "El Licitante", deberá considerar que previo al servicio que se requiere en el presente documento deberá adaptarse a la base instalada relativa a la funcionalidad en materia del monitoreo se encuentre operando en "El Instituto", para lo cual, la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), pondrá a su disposición el modelo de operación antes mencionado durante la vigencia del servicio.

Con lo anterior, se podrá asegurar que las aplicaciones de cómputo cumplan su propósito y para ello se utilicen métricas, políticas, lineamientos y/o los criterios aplicables a los ámbitos de monitoreo para mejorar los procesos, además de la experiencia de los usuarios.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

4. Alcance

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) de conformidad a sus funciones normativas, requieren lo siguiente:

a) Funcionales.

- 1. La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) debe contar con el monitoreo del rendimiento y experiencia de Usuario instalada en una plataforma con una arquitectura basada en clústers-nodos con en el centro de datos IPICYT, en referencia a lo anterior, se requiere mantener con alta disponibilidad el servicio de monitoreo del rendimiento y experiencia de usuario de los aplicativos y servicios tecnológicos de "El Instituto", durante la vigencia del contrato.

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), deberá contar con el software capaz de medir la experiencia de los usuarios que accedan a las aplicaciones web y móviles, así como su rendimiento y disponibilidad, con el objetivo de obtener métricas que proporcionen visibilidad de su uso, en referencia a lo anterior se dará continuidad para que siga funcionando de la misma manera.

"El Licitante" deberá activar el licenciamiento del Derecho de Uso de software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario el 09 de diciembre de 2024, fecha en la que expira la suscripción del licenciamiento con el que actualmente cuenta el Instituto. Respecto a la asistencia técnica este deberá iniciar a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y concluirá el 31 de diciembre de 2024.

A continuación, se muestra la tabla con la distribución de licenciamiento actual:

Table with 5 columns: id, Concepto, Descripción, Unidad, Cantidad, Tipo. It details software licensing for monitoring and user experience, including application monitoring, infrastructure monitoring, and user experience sessions.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

Table with 5 columns: Id, Concepto, Descripción, Unidad, Cantidad, Tipo. Row 2: Asistencia Técnica 'EL LICITANTE'...

Derivado de lo anterior el licenciamiento deberá cubrir los siguientes equipos que actualmente se tienen implementados en la plataforma DYNATRACE.

1 Aplicativos de cómputo para dar continuidad de monitoreo en DYNATRACE

- ✓ Acceder Unificado (AU).
✓ Expediente Clínico Electrónico (ECE).
✓ Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC).
✓ Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS).
✓ Historial Clínico (HC).
✓ Datos de los servidores en los cuales se encuentran instalados los sistemas anteriormente mencionados.

ACCEDER UNIFICADO

Table with 4 columns: Cantidad de Servidores, RAM (GB), S.O., Tecnología. Rows for 1, 2, 3, 2, 1, 1 servers.

Summary row: Sesiones mensuales, 5,613,556

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

1 Aplicativos de Cómputo expuestos son de forma enunciativa mas no limitativa.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

ECE

Table with 4 columns: Cantidad de Servidores, RAM (GB), S.O., Tecnología. Rows for 9 servers (24GB RAM, Oracle Linux 6.x, Weblogic 10.3.6, Java 6) and 3 servers (256GB RAM, Oracle Linux 6.x, Oracle Database R2 11.2.0.3.0).

Summary row: Sesiones mensuales 29,800

SIMOC

Table with 4 columns: Cantidad de Servidores, RAM (GB), S.O., Tecnología. Rows for 2 servers (16GB RAM, Oracle Linux 7.2 x64, Apache HTTP Server 2.4.6), 3 servers (32GB RAM, Oracle Linux 7.2 x64, Oracle WebLogic Server 12.2.1.2.0), 3 servers (16GB RAM, Oracle Linux 7.2 x64, Servidor DB (MongoDB 3.2)), and 2 servers (32GB RAM, Oracle Linux 7.2 x64, Servidor DB (Oracle 19C)).

Summary row: Sesiones mensuales 42,000

PHEDS

Table with 4 columns: Cantidad de Servidores, RAM (GB), S.O., Tecnología. Rows for 2 servers (32GB RAM, RHEL 8.4, Apache HTTP Server 2.4.37), 2 servers (64GB RAM, Windows Server 2019 Estandar Edition, IIS 10.0), and 2 servers (80GB RAM, RHEL 7.7, Base de Datos Oracle).

Summary row: Sesiones mensuales 28,000

HISTORIAL CLINICO

Table with 4 columns: Cantidad de Servidores, RAM (GB), S.O., Tecnología. Rows for 1 server (8GB RAM, Red Hat Enterprise Linux Server 7.7 (Maipo), Oracle 19.3), 3 servers (32GB RAM, Red Hat Enterprise Linux Server 7.7 (Maipo), MongoDB 4.4), 2 servers (180GB RAM, Red Hat Enterprise Linux Server 7.7, Red Hat Openshift Container Platform v3.11.98), 1 server (116GB RAM, Red Hat Enterprise Linux Server 7.7, Red Hat Openshift Container Platform v3.11.98), and 1 server (192GB RAM, Red Hat Enterprise Linux Server 7.7, Red Hat Openshift Container Platform v3.11.98).

Summary row: Sesiones mensuales 230,000

Son 32 hosts, debido a que entre los 5 aplicativos del Instituto hay 32 hosts con aplicaciones dentro: 4 de Historial Clínico, 5 de SIMOC, 4 de PHEDS, 9 ECE, 10 ACCEDER.

Son 14 hosts, debido a que entre los 5 aplicativos hay 14 hosts que son Bases de datos es decir no cuentan con un aplicativo dentro: 4 de Historial clínico, 5 de SIMOC, 2 de PHEDS, 3 ECE, 0 ACCEDER

Se contemplan 46 hosts, de los cuales 32 hosts cuentan con aplicaciones para ser monitoreadas en su rendimiento, análisis de causa raíz, alertamiento proactivo y reactivo, establecimiento automático de umbrales mediante inteligencia artificial por DYNATRACE y 14 hosts con características de monitoreo de bases de datos, infraestructura y servidores de archivos.

La totalidad mensual de sesiones (5,943,356) a considerar para los 5 aplicativos (Acceder Unificado (AU), Expediente Clínico Electrónico (ECE), Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC), Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS), Historial Clínico (HC), así como también deberá soportar el análisis del volumen de datos (2,025 GB) en logs mensuales.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

5. Asistencia técnica

“El Licitante” deberá ofertar y garantizar asistencia técnica que se adapte a los procedimientos existentes, para dar continuidad a la detección, prevención, notificación, canalización y seguimiento de fallas durante la vigencia del contrato, permitiendo el reporte de las mismas bajo un esquema de 24x7 durante la vigencia del servicio (en sitio las 24 horas, los 7 días de la semana), sobre los módulos que requiere la plataforma destinada al monitoreo de las aplicaciones de los ambientes y centros de datos Institucionales:

1. Acceder Unificado (AU),
2. Expediente Clínico Electrónico (ECE),
3. Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC),
4. Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS),
5. Historial Clínico (HC).

6. Requerimientos técnicos

Actualmente se cuenta con licencias de DYNATRACE, por lo que el licitante deberá adaptarse a lo existente para dar la “Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario”, a fin de brindar continuidad a las funcionalidades de la herramienta tecnológica de monitoreo, con la que cuenta la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), para la detección, prevención, notificación, canalización y seguimiento de fallas en la infraestructura destinada al monitoreo de las aplicaciones de los ambientes y centros de datos Institucionales, que se pudieran presentar durante la vigencia del contrato.

En lo que respecta a la plataforma tecnológica de monitoreo el Instituto Mexicano del Seguro Social, a través de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), en cargados de dar seguimiento, requieren del derecho de uso del software para dar continuidad a través de la plataforma de Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, en cada host monitoreado en el entorno del cliente (full-stack).

Dicha herramienta, está orientada a brindar continuidad al monitoreo completo del rendimiento de la aplicación, visibilidad a nivel de código, monitoreo profundo del proceso y monitoreo de la infraestructura.

El modo de monitoreo de la infraestructura deberá proporcionar un monitoreo centrado en la infraestructura física y virtual.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



2024
Felipe Carrillo
PUERTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

Por medio de la contratación del servicio de "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" se dará seguimiento el monitoreo del Instituto para los servicios tecnológicos Acceder Unificado (AU), Expediente Clínico Electrónico (ECE), Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC), Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS), Historial Clínico (HC), misma que concentrara el derecho de uso de licenciamiento, instalación, configuración, puesta en operación y administración, durante la vigencia del contrato.

a) Requerimientos funcionales

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) deberá contar con el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, el "Licitante" deberá mantener las características siguientes:

1. Durante la vigencia del contrato la herramienta tecnológica deberá mantenerse por medio de un único agente, que de manera automática permita encontrar o aproximarse a detectar la causa raíz de los problemas a nivel FullStack, con el uso de inteligencia artificial (centro de datos, hosts, procesos, servicios, aplicaciones), realizando un mapa topológico automatizado en tiempo real de todas las dependencias permitiendo capturar métricas sin poleos, componentes que se enlistan de forma enunciativa mas no limitativa a continuación: (Infraestructura On Premise, Logs, Red, Virtualización (VMWare, Hyper-V, entre otros); contenedores, microservicios (Docker, Kubernetes, Openshift) y tecnologías aplicativas (Java, .NET, Node.js, PHP.) con entendimiento a nivel de código, transacción y sentencias a base de datos. Esta instrumentación deberá realizarse de manera completamente automática sin la necesidad de configurar parámetros, archivos ".yaml", binarios, librerías u otros componentes de manera manual.
2. Durante la vigencia del servicio, "El Licitante" deberá considerar el licenciamiento operativo bajo un esquema de uso anual, mismo que deberá comprender la liberación de versiones de licenciamiento, parches, fixes, soporte integrado que cubra el mantenimiento de la plataforma tecnológica de monitoreo durante el 2024.
3. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del monitoreo real del 100% de las sesiones de usuario en las cinco (5) aplicaciones de "El Instituto" mostrando el detalle de cada sesión de usuario (APDEX, dispositivo, browser, IP, carrier, tipo de conexión, resolución de pantalla, geolocalización, versión de la aplicación, nivel de batería, CPU, ISP, entre otros) y reproducir a modo de película toda la secuencia de navegación de los usuarios monitoreados, para detectar la experiencia de usuario, así como las posibles causas de problemas en caso de falla.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

4. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de la detección automática Full Stack, basada en inteligencia artificial, auto instrumentación, detección y mapeo automático de dependencias de aplicaciones, infraestructura en ambientes Híbridos - Multi Cloud, detección de problemas, impacto al negocio y la causa raíz de los problemas.
5. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del uso de licenciamiento de software y estar constituido en una sola plataforma, con agente y modelo de datos de un solo fabricante, que soporte el monitoreo de los servicios que se ejecutan en los centros de datos On Premise, así como integrarse con los múltiples proveedores, cloud privados y cloud públicos, por ejemplo: Azure y privados como OpenShift, VMware entre otras.
6. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica debe mantener la capacidad de APM (Application Performance Monitoring), monitoreo de Infraestructura incluyendo métricas de cloud, AIOps y monitoreo de experiencia digital de usuarios.

Todas estas capacidades deben mantenerse como parte de una sola herramienta con un solo modelo de datos, un solo agente y no ser productos o módulos que se tengan que implementar e instrumentar de manera separada para evitar costos no planeados o altos costos y esfuerzos de mantenimiento o de análisis de datos manualmente.

7. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de detectar y mapear de manera automática y en tiempo real las dependencias Full Stack monitoring (backend y frontend) con un solo agente, sin instrumentación manual. La herramienta de monitoreo deberá mantener la capacidad de instalar un solo agente por host (servidor virtual) que pueda detectar e instrumentar de manera automática, Full Stack y capturar métricas sin poleos de los siguientes componentes: Cloud, Infraestructura Cloud, Infraestructura On Premise, Logs en cada servidor y externos, Red, Virtualización On Premise y Cloud (VMWare, Hyper-V, Mainframe/ZOS, entre otros), Contenedores, Microservicios, Tecnologías aplicativas (Java, .NET, entre otros.), a nivel de código, base de datos y sentencias, transacciones, experiencia de usuarios reales y sus acciones.
8. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de monitorear ambientes virtuales con visibilidad completa de los ambientes dinámicos y mapear automáticamente las dependencias de los vCenters en el centro de datos, los procesos que se ejecutan en ellos y las aplicaciones. Cualquier cambio en la infraestructura o configuración debe ser detectado por la plataforma de monitoreo de manera automática.
9. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de detectar y mapear dependencias en tiempo real y de manera automática de todos los componentes Full Stack.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



2024
Felipe Carrillo
PUERTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

10. La herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de monitorear todos los componentes con un solo agente por host identificando de manera automática las características de: Infraestructura (Servidores, Red, Virtualización, Contenedores y Microservicios, Nube, Logs) detalles del host, procesos, tipo de tecnología y Bases de Datos.
11. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica mediante los agentes desplegados deberá ser capaz de actualizarse a nuevas versiones de manera automática sin ninguna intervención manual o la necesidad de utilizar scripts o repositorios actualizados manualmente.
12. Durante la vigencia del servicio, el agente deberá mantener la característica de no ser intrusivo, sin la necesidad de modificar parámetros manualmente de los procesos y/o binarios.
13. Durante la vigencia del servicio, el agente de monitoreo debe continuar sin hacer uso de la memoria "heap" ni correr en las instancias aplicativos, así como no competir por recursos con la aplicación. Debe usar los recursos a nivel Host y no a nivel de aplicación.
14. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de incorporación de métricas JMX (Java Management Extensions) adicionales a las predefinidas mediante el uso de la interfaz gráfica de usuario sin necesidad de la modificación de archivos de configuración.
15. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir continuar con la captura a nivel de código, de todos los métodos, clases, llamados SQL, entre otros, sin afectar el rendimiento de las aplicaciones ni altos consumos de recursos del servidor.
16. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad en la creación de zonas de administración para separar los ambientes a ser monitoreados, discriminando los ambientes en producción, desarrollo, calidad. Esta separación podrá realizarse a nivel de hosts, procesos y servicios para una mejor clasificación.
17. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del uso de inteligencia artificial con métodos determinísticos de causalidad en el análisis de problemas.
18. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del descubrimiento automático de todos los componentes de Infraestructura Servidores, Red, Virtualización, Contenedores y Microservicios, bases de datos en tiempo real.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

19. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de notificaciones en tiempo real la causa raíz de problemas o incidencias correlacionando las dependencias asociadas al incidente de forma automática a través del componente de inteligencia artificial.
20. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de la obtención de metadatos de todas las transacciones, por ejemplo: (Nombre, ID, status, entre otros) a partir de la interfaz gráfica de usuario, se busca que este proceso se haga sin necesidad de manipulación de archivos de configuración o código y sin agregar dependencias de "OpenTracing" o "OpenTelemetry" al código de la aplicación.
21. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad a la detección de problemas, no solo basado en correlación, sino también en seguir un enfoque del contexto para detectar eventos interdependientes a través del tiempo, procesos, hosts, servicios, aplicaciones y perspectivas de monitoreo topológico vertical y horizontal.
22. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del monitoreo de infraestructura basada en microservicios y realizar la instrumentación automatizada de contenedores (Docker, Kubernetes, Openshift, entre otros), sin necesidad de instalar agentes manualmente por cada contenedor o tipo de tecnología.
23. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá contar con integración de los principales proveedores de nube privada, nube pública como, por ejemplo: Azure.
24. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del monitoreo automático de archivos de Logs, realizar la búsqueda, lectura y análisis de logs, sin necesidad de ingresar al servidor. Con la capacidad incluida de detección y análisis automático de archivos de log, filtrar logs por palabras clave y rangos de tiempo, así como analizar múltiples archivos de logs a la vez, permitiendo crear eventos y disparar notificaciones a través de palabras claves registrados en los archivos de log.
25. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del monitoreo de comunicaciones a nivel hosts y métricas de red a nivel proceso (ancho de banda, métricas de rendimiento y problemas de conexión), así como la capacidad de medir el rendimiento de las conexiones de red entre procesos, incluyendo ambientes de Cloud virtualizados, centros de datos y la relación de conexión visual de los procesos de entrada y de salida sobre las interfaces de red en tiempo real.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



2024
Felipe Carrillo
PUERTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

26. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad al monitoreo de aplicaciones móviles y web, así como la capacidad de analizar el 100% de las transacciones sin un límite definido, no deberá tener un límite de transacciones registradas.
27. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá dar continuidad a la función de autodescubrimiento de aplicaciones y servicios, así como autoaprendizaje del desempeño de las diferentes transacciones para la administración de umbrales dinámicos o su definición manual.
28. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica permitirá la continuidad al seguimiento de todas las transacciones end to end en ambientes distribuidos a través de las diferentes capas de la aplicación, creando automáticamente mapas de los flujos de servicio, basado en las rutas transaccionales y llegar a nivel de código sin ningún tipo de configuración manual.
29. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica permitirá dar continuidad a la generación y especificación de grupos y usuarios, con roles y permisos específicos sobre los componentes de la solución, así como generar roles personalizables adicionales a los que se incluyen por defecto.
30. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica permitirá dar continuidad a la captura de propiedades de las transacciones sin modificar el código de la aplicación por alguno de estos métodos: CSS selector, Javascript tag o Server side variables y debe ser configurable vía la interfaz gráfica de usuario.
31. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica permitirá dar continuidad al despliegue del diagrama topológico que muestre en tiempo real todos los componentes de la aplicación y sus interdependencias, (centro de datos, hosts, procesos, servicios y aplicaciones).
32. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de análisis en reversa para identificar componentes de código con un pobre rendimiento y la relación en cascada de los llamados de otros componentes, aplicativos, servicios y aplicaciones.
33. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del análisis de las llamadas hacia las bases de datos, hechas por las aplicaciones, indicando los tipos de sentencias más ejecutadas (modificación o consulta), cantidad registrados por unidad de tiempo, el tiempo medio de respuesta, así como el detalle de las sentencias para entender como éstas afectan el rendimiento de las aplicaciones y a los usuarios.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

34. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de mostrar una sola alerta y vista, ante una situación crítica que, pueda indicar número de usuarios impactados, aplicaciones y servicios afectados, causa raíz del problema (causalidad), topología de los componentes que forman parte de los servicios y aplicaciones, así como el componente que originó el problema.
35. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de crear tableros de control (Dashboards) personalizados con cualquier métrica recolectada.
36. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de monitorear a usuarios reales Web/Móvil y sus acciones *end to end* (click, touch, swipes, entre otros), con la capacidad de capturar por cada usuario, todas sus sesiones y acciones sobre la(s) aplicación(es) Web, Web Móvil y Nativas Móviles, medir el tiempo de respuesta de cada acción y la experiencia de usuario (Satisfecho, Tolerante y Frustrado), análisis del flujo que siguen éstas a través de todos los componentes de la cadena del servicio, así como el contexto a nivel de código. Capturar todos los usuarios, sesiones y acciones para obtener un análisis consistente. Este monitoreo no debe ser por poleo (sólo muestras) ya que no se conocería el impacto real (usuarios impactados cuando ocurre un problema).
37. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de monitorear la experiencia de usuario, capaz de mostrar un mapa geográfico con la indicación visual de índice de satisfacción general de los clientes con el índice "APDEX" (www.apdex.org), cantidad total de errores de javascript, errors http, número y duración promedio de acciones de usuario, para cada una de las aplicaciones web o móviles monitoreadas.
38. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de la funcionalidad de capturar y reproducir a modo de película toda la navegación de los usuarios reales web, permitiendo ver cada pantalla que el usuario accedió y que fue lo que falló para un análisis *end to end* detallado de componentes y problemas funcionales.
39. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de mostrar para cada usuario registrado, al menos: nombre del usuario, localización geográfica desde donde accede, promedio de acciones por sesión, promedio de duración de sesión, cantidad de sesiones registradas, cantidad de errores o fallas registradas, entre otras.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

40. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de identificar el ID del usuario, sus sesiones, cada acción (touch, swipe) dentro de su navegación e identificar qué es lo que falla, de lo que ejecuta el usuario.
41. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de mostrar el porcentaje de usuarios nuevos y el de usuarios que retornan, así como la duración promedio de las acciones de entrada y de salida que los usuarios utilizan en las aplicaciones.
42. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de recolectar métricas de negocio tales como: ID del usuario, túnel de conversiones, análisis de páginas de entrada y salida, bounce rate, navegadores, dispositivos, geografías, usuarios nuevos vs usuarios que regresan, transacciones de negocio que ejecutan los usuarios, horarios pico, acciones (touch o swipe) con mayores problemas y configurar objetivos de conversiones.
43. Durante la vigencia del servicio, "El Licitante" deberá proporcionar licenciamiento suficiente bajo un esquema de liberación/cobertura anual para realizar monitoreo sintético para las aplicaciones de "El Instituto" como lo son Acceder Unificado (AU), Expediente Clínico Electrónico (ECE), Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC), Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS), Historial Clínico (HC), grabar y ejecutar transacciones simuladas y críticas desde diferentes nodos geográficos.
44. Durante la vigencia del contrato, "El Licitante" deberá mantener la arquitectura existente para que la plataforma opere de manera óptima en el Centro de Datos de "El Instituto".
45. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del desarrollo de extensiones para el monitoreo de componentes específicos.
46. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de integración con soluciones como Jenkins, Ansible, xMatters, Slack, VictorOps, Opsgenie, PagerDuty, ServiceNow, Jira, HipChat, entre otros.
47. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad del registro de actualizaciones disponibles, críticas y necesarias, así como permitir el despliegue de estas, de manera automatizada y/o consistente con los procesos del cliente.
48. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de su configuración en alta disponibilidad y alto rendimiento.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

49. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de soportar la instalación en servidores on-premise con una arquitectura en clúster, que proporcione un balanceo automático de cargas.
50. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de la instalación sobre distribuciones Linux de 64-bits.
51. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de incluir una sola consola accesible vía un navegador web.
52. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de almacenar la información de la experiencia de usuarios, logs y monitoreo sintético por lo menos treinta y cinco (35) días.
53. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de almacenar métricas generales, trazas a nivel de código e información de atributos de las transacciones durante la vigencia del contrato.
54. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica deberá permitir la continuidad de contar con una base de conocimiento actualizada.
55. Durante la vigencia del contrato, "El Licitante" deberá proporcionar la continuidad del licenciamiento necesario para monitorear el 100% de las sesiones de los 5 aplicativos de manera mensual, siendo estas 5,943,356 sesiones.
56. Durante la vigencia del contrato, el licenciamiento ofertado por "El Proveedor" podrá continuar siendo reutilizado de acuerdo con las necesidades técnicas y operativas de "El Instituto", así como a la compatibilidad tecnológica entre las aplicaciones y la herramienta.
57. Durante la vigencia del contrato, "El Licitante" deberá proporcionar la continuidad del licenciamiento necesario para analizar 2,025 GB de logs mensuales.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

b) Requisitos No funcionales.

Durante la vigencia del contrato "El Licitante" deberá comprobar mediante una hoja membretada firmada y rubricada por medio de la cual el Representante Legal de la Empresa manifieste, que el software ofertado al Instituto se apega a las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO, adjuntando copias simples de las mismas:

- ISO 27001:2022 o al menos ISO 27001:2013 Norma Internacional que proporciona un marco de trabajo para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI) con el fin de proporcionar confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de la información, así como cumplimiento legal.
- **Certificación actualizada de SOC 2:** Informe automatizado que evalúa los sistemas de información en términos de seguridad, disponibilidad, integridad del tratamiento y confidencialidad.

7. Asistencia técnica

"El Licitante" deberá contar con la autorización de DYNATRACE como distribuidor autorizado del fabricante para ofertar los productos requeridos para el servicio de "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" empleado en la plataforma tecnológica para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, la asistencia técnica, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos, durante la vigencia del servicio.

"El Licitante" otorgará la asistencia técnica necesaria para los productos (APM) Dynatrace existentes los cuales deberán adaptarse a los procedimientos actuales. El Licitante tendrá que incluir en su propuesta la documentación que acredite que cuenta con los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros para proporcionar la asistencia técnica requerida descrita en el presente documento y en los términos y condiciones durante la vigencia del contrato.

A continuación, se enuncian los aplicativos críticos con los que se cuenta el licenciamiento Dynatrace y es requerida su continuidad:

1. Acceder Unificado (AU),
2. Expediente Clínico Electrónico (ECE),
3. Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC),
4. Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS),
5. Historial Clínico (HC).



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

Durante la vigencia del servicio "El Licitante" deberá atender y entregar, como parte integral de su propuesta técnica, la aceptación para otorgar el servicio con base a los siguientes niveles de atención:

- Nivel 1: Atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica que deberán ser gestionados hasta su total solución por el "Service Desk" ofertada por "El Licitante".
Nivel 2: Atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica que deberán ser notificados al "Service Desk" ofertada por "El Licitante" y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de "El Licitante".
Nivel 3: Atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica que deberán ser notificados al "Service Desk" ofertada por "El Licitante" y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de "El Licitante" e involucrando activamente al personal del fabricante correspondiente.

"El Licitante" deberá incluir en el procedimiento para la atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica ofertado, el escalamiento de atención.

"El Licitante" deberá ofertar la habilitación de la asistencia técnica hacia "El Instituto" con el acceso a la asistencia técnica del propio fabricante Dynatrace, como parte de la atención de solicitudes e incidentes.

En los casos que, "El Instituto" requiera efectuar llamadas telefónicas o videoconferencias necesarias para la atención. "El Licitante" será el responsable de coordinar las acciones necesarias para que "El Instituto" tenga acceso a la asistencia técnica en colaboración con el fabricante Dynatrace.

"El Licitante" debe ofertar para la atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica Nivel 3, la atención con su propio personal y en caso de así requerirse con personal del fabricante Dynatrace, 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:

Table with 5 columns: Niveles de gravedad, Nivel de gravedad 1, Nivel de gravedad 2, Nivel de gravedad 3, Nivel de gravedad 4. Row 1: 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 atención del presente documento.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

Se requiere que la asistencia técnica que oferte "El Licitante" registre, de seguimiento y proporcione la actualización de casos de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica; así como la emisión de los informes del avance de la atención de las solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.

8. Especificaciones técnicas

La solución ofertada deberá permitir dar atención sistematizada de solicitudes, incidentes y asistencia técnica durante la vigencia del servicio.

Para la prestación de la asistencia técnica. "El Licitante" deberá incluir como parte de su oferta, la lista de currículum vitae de los recursos especializados que cuenten con la experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarias para prestar el servicio de asistencia técnica.

Asimismo, deberá implementar un punto único de contacto (**Service Desk**) para recibir, registrar, categorizar, dar seguimiento y generar información de las solicitudes, así como incidentes, apegado al procedimiento correspondiente y casos de asist

encia técnica con una cobertura de 7x24 durante la vigencia del contrato, cuya funcionalidad y documentación deberá apegarse a la normatividad vigente de "El Instituto".

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, algunos de los eventos que se podrán reportar al "**Service Desk**" de "El Licitante":

- Falla o degradación en componentes lógicos.
- Asistencia técnica de componentes lógicos.
- Incidentes, problemas y cambios a los componentes lógicos.

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



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

- Guía de atención y catálogo de servicios.
- Matriz de escalación.
- Guía de atención de los tres 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.

El "Service Desk" 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 contrato.

Las herramientas tecnológicas de infraestructura y proceso de atención del Service Desk deberá garantizar técnica y operativamente la continuidad, seguridad y confidencialidad requerida por el Instituto.

El proceso de atención del "Service Desk" deberá formar parte de la propuesta técnica ofertada por "El Licitante" y en su caso, adecuado y autorizado por "El Instituto".

Los tickets generados por el "Service Desk" deberá ser despachados a grupos de soporte establecidos por categorización, acorde a lo definido entre "El Instituto" y "El Proveedor", cuidando en todo momento lo siguiente:

- 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.
- El "Service Desk" deberá despachar inmediatamente el ticket con los grupos de asistencia técnica definidos para la atención del evento reportado, conforme 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 informó al personal de "El Instituto" y de "El Proveedor".





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

- 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 el "Service Desk", siempre y cuando se quede documentada la forma como se atendió y resolvió generando evidencia de la confirmación del personal autorizado por parte de "El Instituto".

Los tiempos de atención y solución proporcionados por "El Proveedor", tanto para solicitudes como para incidentes y asistencia técnica deberán ser validados y autorizados por "El Instituto" en el "Service Desk" 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.

La asistencia técnica deberá: 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 llevar a cabo las siguientes actividades:

- ✓ La planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un plan de trabajo al Administrador del Contrato.
 - La elaboración de un plan de instalación o en su caso, de nuevas versiones, parches y aquellas de las cuales se dejará de dar soporte.
- ✓ La gestión y seguimiento de las actividades de afinación, así como contar con los recursos necesarios dentro del alcance del servicio.
- ✓ La entrega del servicio, en los Centros de Datos designados por "El Instituto".
- ✓ Para el servicio de asistencia técnica remota. "El Proveedor" deberá propiciar 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.
- ✓ Para la asistencia en sitio, los servicios serán prestados en las Instalaciones y Centros de Datos designados por "El Instituto", durante la vigencia del contrato.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

9. Procedimiento para reporte de fallas.

El proveedor deberá otorgar el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que el Instituto pueda reportar a este o 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 del día durante la vigencia del contrato).

10. Soporte con el fabricante.

“El Proveedor” deberá otorgar durante la vigencia del servicio el soporte de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante DYNATRACE correspondiente en un esquema 7x24 con los mismos niveles de servicio que “El Proveedor”, con el fin de que “El Instituto” pueda contar con el servicio de asistencia técnica especializada, en caso de que sea requerido, con personal del fabricante Dynatrace 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.

11. Aceptación del servicio

Se dará por aceptado el servicio de “Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario”, cuando:

- a. **Licenciamiento:** se lleve a cabo la renovación de la suscripción del licenciamiento objeto del presente anexo técnico.
- b. **Asistencia técnica:** esta será requerida por el Instituto en sitio o vía remota por parte del personal de “El Proveedor” y/o del fabricante DYNATRACE, en ambos casos se deberá entregar las memorias técnicas correspondientes revisadas y validadas por el Administrador del Contrato o por el Auxiliar del Contrato de conformidad a lo especificado en el presente Anexo Técnico y de los Términos y Condiciones y a entera satisfacción del Instituto.

12. Perfil del licitante

El licitante deberá acreditar ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio de “Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario” anexando currículum detallado del mismo. El currículum deberá incluir nombres, teléfonos y correos electrónicos de personas que puedan confirmar la experiencia solicitada. No presentar el documento solicitado en este punto, es causal de descalificación.

“El Licitante” deberá incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del distribuidor autorizado de “EL FABRICANTE DYNATRACE” para proporcionar la “Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario”; en dicha carta debe especificar todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

“El Licitante” deberá preservar con carácter de confidencialidad de toda la información contenida en cualquier medio, que reciba por parte de “El Instituto”, la que se genere como parte de la prestación del servicio de “Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario”, y no podrá difundirla, copiarla o alterarla bajo ningún medio. Dicha información solamente podrá ser usada por “El Licitante” para cumplir con las obligaciones contractuales que así lo especifican durante la vigencia del servicio.

“El Licitante” deberá contar con personal certificado por parte del fabricante DYNATRACE.

13. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

“El Proveedor” adjudicado deberá entregar al administrador de contrato o quien este designe como su auxiliar, una memoria técnica en formato electrónico de forma mensual sobre la actualización de versiones de software realizadas en el mes inmediato anterior por la plataforma/herramienta y sus dependencias proveídas como parte de la prestación del servicio.

Asimismo, deberá entregar un reporte detallado de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico de forma mensual, dicho reporte deberá contener al menos, (la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así como también en su caso, el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo).

La memoria técnica y el reporte deberán ser por escrito, con acuse de recibo por la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT).

Entregables

Descripción	Inicio	Fin	Condiciones de Entrega
Inicio del servicio	A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.	(Única vez) dentro de los primeros 10 días naturales posteriores a la notificación del fallo.	Minuta firmada y rubricada por el representante legal de la empresa y quien este designe como representante técnico, y el Administrador del Contrato o el Auxiliar del Contrato que ampare la reunión de inicio.
	A partir del 06 de diciembre de 2024.	El 09 de diciembre de 2024.	Carta en hoja membretada firmada por el fabricante que ampare la activación del servicio de licenciamiento de los productos, por medio de la cual, se entregue al Administrador del Contrato o al Auxiliar del Contrato <u>las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento.</u>



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

Recepción de entregables que acrediten el inicio del servicio

A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.

Dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.

Carta del distribuidor autorizado por el fabricante en hoja membretada que, ampare la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para el Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" para dar asistencia técnica de la solución tecnológica on-premise de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al licenciamiento de productos en territorio nacional, dirigido al Administrador del Contrato.

Carta de confidencialidad firmada y rubricada por el representante legal de la empresa, por medio de la cual manifieste su compromiso de guardar confidencialidad acerca de aquellos documentos que sean entregados por el Instituto y que sean debidamente marcados como información confidencial, así como a la información que haya tenido acceso por razón de la prestación de sus servicios, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (impreso y digital).

A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.

Dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.

A partir del mes siguiente de la notificación del fallo.

Durante los primeros 05 días naturales del mes inmediato anterior.

Memorias técnicas, el proveedor o el fabricante de DYNATRACE deberá entregar al Administrador del Contrato o al Auxiliar del Contrato en formato electrónico la actualización de versiones de software realizadas en el mes inmediato anterior por la plataforma/herramienta y sus dependencias proveídas como parte de la prestación del servicio

Reporte detallado de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico, dicho reporte deberá contener al menos, la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así como también en su caso, el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo.

A partir del mes siguiente de la notificación del fallo.

Dentro de los primeros 05 días de cada mes.

Escrito en hoja membretada firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste que libera al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativo 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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

Table with 4 columns: Description of deliverables, Start date, End date, and Act of closure. Includes text: 'Recepción de entregables que soportan el servicio.', 'A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.', 'supuestos de infracción establecidos en la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.', 'Cierre del servicio', '31 de diciembre de 2024.', 'Acta de cierre del servicio.'

14. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse
El proceso de administración del nivel del servicio deberá involucrar a ("El Proveedor", "EL Fabricante de Dynatrace" y a "El Instituto") para mantener y monitorear el adecuado funcionamiento del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario. El proveedor deberá mantener una revisión continua de los niveles de servicio para garantizar técnica y operativamente que el nivel del servicio se ha mantenido y mejorado permanentemente.

Se deberá garantizar dos tipos de niveles de servicio; el primero de ellos deberá de ser brindado por parte de "El proveedor" y el segundo por "El Fabricante Dynatrace".

El Soporte de nivel 1 se brindará de manera presencial por parte de "El proveedor", en las instalaciones que designe "El Instituto".

El soporte de nivel 2 y nivel 3 se brindará de manera remota por parte de "El Fabricante Dynatrace", siendo el proveedor responsable de dar el seguimiento, coordinación y comunicación a el Instituto de actividades de todos y cada uno de los reportes generados hasta la resolución satisfactoria de los mismos.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

15. Nivel general de servicio

El proveedor deberá cumplir con los niveles de servicio para la atención de la asistencia técnica, tickets, incidentes y atención de casos de soporte durante la vigencia del contrato de conformidad a la siguiente tabla:

Table with 5 columns: Nivel de gravedad, Nivel de gravedad 1, Nivel de gravedad 2, Nivel de gravedad 3, Nivel de gravedad 4. Rows include Descripción del nivel de gravedad and Objetivos de tiempo de respuesta.

El Proveedor deberá cumplir con los tiempos de respuesta solicitados por El Instituto, así como 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.

El proveedor del servicio deberá crear una estrategia de adopción para integrar una solución tecnológica de cultura, los procesos, el personal y las herramientas con las que cuenta actualmente El Instituto, al igual que establecer una metodología para:

- Establecer metas, objetivos y tareas claramente definidos para maximizar la adopción.
Reducir silos, con una alineación estratégica de los objetivos empresariales y de monitoreo.
Acelerar la cultura, procesos, personas y herramientas racionalizados para acelerar la transformación digital del Instituto Mexicano del Seguro Social.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

- Definir y ofrecer un plan completo de capacitación y evaluación de competencias basado en personas.
- Desarrollar una revisión detallada de los procesos con recomendaciones para la integración de terceros

Las actividades para la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" serán las "Actividades de operación".

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), deberá contar como finalizadas las actividades de operación.

16. **Actividades de operación:**

"El Proveedor" deberá tomar la operación de la herramienta el día natural siguiente a la notificación del fallo.

Las actividades de operación que, el proveedor deberá cubrir son las siguientes:

- Proporcionar asistencia técnica a la plataforma DYNATRACE y dar soporte a los agentes instalados, así como atender los cambios o cualquier tipo de modificación relacionado a la instalación de agentes de acuerdo con las necesidades del "El Instituto". Considerando que los agentes son flexibles y pueden ser utilizados en cualquier aplicativo que indique "El Instituto", siempre y cuando se respete la cantidad de licenciamiento contratado.
- La asistencia técnica consta en mantener la plataforma DYNATRACE funcionando (rol de Administradores) y la configuración de servicios (rol de Operadores), vía la infraestructura de "El Instituto".
- Las actividades deberán apegarse a las mejoras prácticas de ITIL que el cliente tiene implementadas en su organización y gestión de TI, se dará visibilidad de las alertas, notificación de las alertas, errores, y se realizarán informes de acuerdo con las necesidades de "El Instituto".
- Mantener actualizado la plataforma DYNATRACE verificando las actualizaciones automáticas que libere el fabricante y atendiendo cualquier recomendación para mantener funcional y segura la plataforma.
- Elaborar los reportes de actividades realizadas durante el mes que constituirán el entregable que justifique el cumplimiento de la prestación del servicio.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

Por cada aplicación a monitorear, las configuraciones se ejecutarán en tres partes:

- a. Estructura principal de la plataforma
- b. Experiencia digital
- c. Mejora continua.
- a. Estructura principal de la plataforma

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT); deberá contar con la configuración principal de las aplicaciones a monitorear, "El Licitante" las retomará para dar continuidad de conformidad a lo siguiente:

- La documentación de Instalación del agente de la plataforma DYNATRACE en los servidores que forman parte del servicio.
- Nombre por cada servicio de negocio, esta configuración sirve para filtrar y delimitar accesos a ciertos componentes monitoreados en la plataforma DYNATRACE.
- Definición de nomenclaturas de las etiquetas para poder realizar filtros o agrupaciones.
- Nombre de los grupos de servidores que se utilizarán para poder realizar filtros o agrupaciones.
- Dar continuidad a la detección automatizada o personalizada de los procesos a monitorear.
- Definición de reglas para renombrar los procesos detectados.
- En este caso "El proveedor" dará continuidad a la detección automatizada o personalizada de los servicios a monitorear.
- Definición de reglas para renombrar los servicios detectados.
- Definir nombre y rutas de los archivos de tipo Log para detectar eventos principales.
- En este punto "El proveedor" dará seguimiento en caso requerir contabilizar los eventos encontrados en los Logs.
- Definición del tipo de detección automática o personalizada de anomalías encontradas en el aplicativo.
- Definición del nombre de perfil de alertamiento con los elementos involucrados para generar una alerta.
- Tipo de acción a realizar para el alertamiento (consola o correo electrónico).

b. Experiencia digital

La continuidad de la configuración para la experiencia digital del aplicativo a monitorear comprende lo siguiente:

- Con base a los dominios descubiertos por la plataforma DYNATRACE, se deberán mapear los dominios que pertenecen al aplicativo.
- Configuración para obtener acciones de usuarios reales durante la navegación en el servicio de negocio.
- Activación y porcentaje de las grabaciones de las sesiones de los usuarios reales.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



2024
Felipe Carrillo
PUERTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

- Definición del tipo de monitoreos sintéticos (HTTP o HTTP con transacciones) así como las localidades donde se van a ejecutar.
 - Definición y configuración si aplica el monitoreo para aplicaciones Mobile.
 - Definición de acciones particulares en la navegación de los usuarios.
 - Definición de nombres de las acciones detectadas en la navegación de los usuarios.
 - Configuración para detectar el User ID de los usuarios en los aplicativos.
 - Definición de los SLO's.
 - Definición de contabilizar acciones particulares en los aplicativos.
 - Configuración de los umbrales para ciertas acciones en la navegación en los aplicativos.
- c. Mejora continua

Las mejoras adicionales para complementar el monitoreo, comprende lo siguiente:

- Valores de atributos particulares que se pueden extraer en el aplicativo.
- Se buscará mediante este software mejorar los tiempos de detección raíz de las fallas para mejorar los tiempos de resolución.
- Definición de nombres de acuerdo con las URL's que se vayan descubriendo en el aplicativo.
- Definición de las solicitudes clave que requieren atención especial.
- Configuración de elementos para las integraciones de terceros.
- Determinar si se requieren eventos por defecto o personalizados.
- Determinar si será necesario complementar una extensión para ampliar el monitoreo.
- Actualizar las credenciales para el acceso a las bases de datos de los aplicativos.

17. Acuerdos de niveles operacionales.

Durante la vigencia del contrato "El Licitante" adjudicado formalizará los acuerdos de nivel de Operación (OLA's) necesarios con "El Instituto" que se involucren en la provisión y uso de los servicios que demanda el presente Anexo Técnico, en coordinación con el administrador del proyecto respectivo.

Los objetivos de los acuerdos de nivel de operación son, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

- 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.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

18. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

Le Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), deberá contar con la arquitectura tecnológica implementada y en operación. "El Proveedor" deberá adaptarse y familiarizarse con dicha arquitectura.

19. Restricciones e interfaces con otros elementos

"El Proveedor" deberá de utilizar un solo fabricante de software para proveer la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario".

20. Pruebas.

No aplican.

21. Normas aplicables al servicio requerido:

Por la naturaleza técnica del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario no aplican, de conformidad a la Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 07 de julio de 2020, mediante el cual se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

22. Aspectos aclaratorios del anexo técnico

Cabe mencionar que en concordancia con el numeral 4.24.3, establecido en la Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en el Instituto Mexicano del Seguro Social, en particular a lo que se refiere al inciso a) relacionado con la descripción amplia y detallada de los bienes o servicios solicitados, características, especificaciones técnicas y unidad de medida, e inciso f) relativo al tema de la suficiencia presupuestal, el presente anexo técnico da cabal cumplimiento a lo requerido en dichas políticas.

Asimismo, en lo que toca a los incisos; b), c), d) y e) de las citadas políticas, se manifiesta que no resultan aplicables, debido a la naturaleza técnica del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, mismas que pueden ser consultadas en el sitio web público: <http://repositorio.imss.gob.mx/normatividad/DNMR/Norma/1000-001-014.pdf>.

22. Tipo de contrato.

El contrato que derive para el servicio de servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario será cerrado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



SIN TEXTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

ANEXO 2 TERMINOS Y CONDICIONES

a) Objetivo del documento

Documento que contiene la referencia de las características y especificaciones que el área técnica estima conveniente que debe cumplir el proveedor, para la entrega de la prestación del servicio con la calidad y oportunidad requeridos, con la finalidad de que los mismos sean analizados durante la investigación de mercado y, en su caso, permitan determinar la existencia del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, así como de los posibles proveedores de los mismos y el procedimiento de contratación que debe realizarse.

b) Vigencia del servicio.

La vigencia del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024.

c) Plazo de entrega del servicio, indicando en su caso, el calendario con programa y condiciones de entregas que corresponda.

El Licitante, deberá entregar en una sola exhibición los componentes que integran la Renovación de la suscripción del Licenciamiento de la Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario en el Centro de Datos del IMSS.

La renovación del licenciamiento se realizará el 09 de diciembre de 2024 al término de la suscripción anual con la que cuenta la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT).

Respecto a la **asistencia técnica** este servicio deberá de entregarse a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024 de forma mensual.

- Respecto a la evidencia de la activación de las licencias del software, el proveedor deberá realizar la renovación en cuanto finalice la vigencia con la que cuente contratada el Instituto.
- La entrega de las **licencias** por parte del proveedor adjudicado será en una sola exhibición al Administrador del Contrato quedando bajo su resguardo y responsabilidad. Por lo que, la factura que ampare la recepción de dichas licencias será autorizado por el Administrador del Contrato para su pago en una sola exhibición.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



2024
Felipe Carrillo
PUERTO



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

- El proveedor deberá adaptarse a la **plataforma tecnológica de monitoreo** basada en una arquitectura en clústers-nodos, con la que cuenta la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico en el Centro de Datos del Instituto.
- ✓ En lo que se refiere a la **asistencia técnica** esta deberá ser entregada por parte del proveedor al administrador del contrato, bajo las especificaciones establecidas en el Anexo Técnico y el presente documento.

Condiciones de la entrega:

Descripción	Inicio	Fin	Condiciones de Entrega
Inicio del servicio	A partir del día hábil posterior a la notificación del fallo.	(Única vez) dentro de los primeros 10 días naturales posteriores a la notificación del fallo.	Minuta firmada y rubricada por el representante legal de la empresa y quien este designe como representante técnico, y el Administrador del Contrato o el Auxiliar del Contrato que ampare la reunión de inicio.
Recepción de entregables que acrediten el inicio del servicio	A partir del 06 de diciembre de 2024.	El 09 de diciembre de 2024.	Carta en hoja membretada firmada por el fabricante que ampare la activación del servicio de licenciamiento de los productos, por medio de la cual, se entregue al Administrador del Contrato o al Auxiliar del Contrato <u>las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento.</u> Carta del distribuidor autorizado por el fabricante en hoja membretada que, ampare la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para el Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" para dar asistencia técnica de la solución tecnológica on-premise de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al licenciamiento de productos en territorio nacional, dirigido al Administrador del Contrato. Carta de confidencialidad firmada y rubricada por el representante legal de la empresa, por medio de la cual manifieste su compromiso de guardar confidencialidad acerca de aquellos documentos que sean entregados por el Instituto y que sean debidamente marcados como información
	A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.	Dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.	





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

confidencial, así como a la información que haya tenido acceso por razón de la prestación de sus servicios, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (impreso y digital).

A partir del día natural posterior a la notificación del fallo. Dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.

A partir del mes siguiente de la notificación del fallo. Durante los primeros 05 días naturales del mes inmediato anterior.

Memorias técnicas, el proveedor o el fabricante de DYNATRACE deberá entregar al Administrador del Contrato o al Auxiliar del Contrato en formato electrónico la actualización de versiones de software realizadas en el mes inmediato anterior por la plataforma/herramienta y sus dependencias proveídas como parte de la prestación del servicio

Reporte detallado de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico, dicho reporte deberá contener al menos, la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así como también en su caso, el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo.

A partir del mes siguiente de la notificación del fallo. Dentro de los primeros 05 días de cada mes.

Escrito en hoja membretada firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste que libera al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativo 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 establecidos en la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

Recepción de entregables que soportan el servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

A partir del día (Única vez) dentro natural posterior a de los primeros 05 la notificación del días naturales fallo. posteriores a la notificación del fallo.

Cierre del servicio 31 de diciembre de 2024. 31 de diciembre de 2024

Acta de cierre del servicio.

d) Criterio de evaluación de proposiciones.

El criterio a utilizar para la evaluación de las proposiciones será el **binario**, esto debido a que la solución tecnológica requerida, por su específica condición tecnológica se encuentra estandarizada en el mercado, por lo que los licitantes no deberán vincular las condiciones que deberán cumplir los licitantes con las características y especificaciones de los servicios a contratar ya que éstos se encuentran estandarizados en el mercado y el factor preponderante que se considerará para la adjudicación del contrato es el precio más bajo.

La Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios Tecnológicos, evaluará técnicamente a los posibles licitantes con base a la siguiente documentación:

- Propuesta Técnica y Económica en hoja membretada firmada y rubricada por el Representante Legal de la Empresa en la que declare que cubre con el 100% de los requerimientos expuestos en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones.
- Carta del distribuidor autorizado por el fabricante en hoja membretada que, lo autorice para dar asistencia técnica de la solución tecnológica on-premise de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al licenciamiento de productos en territorio nacional.
- Documento técnico mediante el cual se establezcan 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 proceso de atención del "Service Desk" deberá formar parte de la propuesta técnica.
- Carta de aceptación para otorgar el servicio con base a los niveles de atención requeridos en el numeral 7. Asistencia Técnica del Anexo Técnico.
- Carta en hoja membretada firmada y rubricada por medio de la cual el Representante Legal de la Empresa manifieste, que el software ofertado al Instituto se apega a las



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

mejores prácticas descritas en el inciso e) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar del presente documento.

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

El licitante deberá presentar una carta en hoja membretada firmada y rubricada por medio de la cual el Representante Legal de la Empresa manifieste, que el software ofertado al Instituto se apega a las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO, adjuntando copias simples de las mismas:

- **ISO 27001: 2022/ ISO 27001: 2013** Norma internacional que proporciona un marco de trabajo para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI) con el fin de proporcionar confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de la información, así como cumplimiento legal.
 - **La certificación ISO 27001** es esencial para proteger sus activos más importantes, la información de sus clientes y empleados, la imagen corporativa y otra información privada. La norma ISO incluye un enfoque basado en procesos para lanzar, implantar, operar y mantener un SGSI.
 - **Certificación actualizada de SOC 2:** Esto es un informe automatizado que evalúa los sistemas de información en términos de seguridad, disponibilidad, integridad del tratamiento y confidencialidad.
- f) Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.**

Documento técnico mediante el cual se establezcan 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. Así como el proceso de atención del "Service Desk".

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

Para la prestación del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no se requieren hacer visitas a las instalaciones del Instituto, donde se prestarán los servicios. Por lo anterior, No aplica.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

- h) Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. Se deberá precisar puntualmente, el objeto y el resultado que se espera obtener de la misma, a efecto de que se plasme en la convocatoria.

Para la prestación del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no se requieren visitas a las instalaciones de los licitantes. Por lo anterior. No aplica.

- i) Las penas convencionales y deducciones al pago de conformidad con lo dispuesto en el lineamiento 5.5.8 de las presentes POBALINES.

Penas convencionales

Las penas convencionales serán aplicadas en caso de atraso en el inicio de la prestación del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario (Renovación del Licenciamiento de Software o de Asistencia Técnica) por causas atribuibles al Proveedor a partir del día natural siguiente a la fecha convenida para lo cual, se aplicará el **1% por concepto de pena convencional sobre el valor específico de lo incumplido** de conformidad con lo dispuesto 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 (POBALINES).

El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, registrar y validar en el PREI Millenium, así como de aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones, según sea el caso, previstas en el contrato que derive, así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

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 servicios no prestados fuera del plazo convenido, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.

Las penas convencionales se aplicarán 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 de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. El % para este cálculo será del 1% sobre el valor específico de lo incumplido.

Pca = pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

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

Las penas convencionales y deducciones deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del CCF, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente.

La penalización se calculará a partir del período de tiempo en que concluye el plazo o fecha convenida para la prestación de los servicios, y hasta la hora o el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de cumplimiento del contrato.

Deductivas

De conformidad con el numeral 5.5.8. de los POBALINES, el monto a aplicar por concepto de deductivas no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato. Por lo que estas serán determinadas en función de los servicios prestados de manera parcial o deficiente; dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y sin que cada concepto de deducciones exceda el 10% de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto máximo total del contrato. De ser el caso, el contrato deberá rescindirse conforme al artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 98 y 99 de su Reglamento.

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

Para tal efecto el Instituto, establece que por motivo de un incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario (Renovación del Licenciamiento de Software o de Asistencia Técnica), se aplicará una deducción considerando lo siguiente:

Table with 5 columns: Concepto u obligación, Nivel de servicio, Unidad de Medida, Deducción, Límites de incumplimiento. Row 1: Derecho de Uso de Software para Monitoreo y Experiencia de Usuario, Entrega del licenciamiento de Software para plataforma de monitoreo Dynatrace. El licenciamiento debe ser activado sin, 1, 1% sobre el costo total del licenciamiento por incumplimiento en la entrega y activación de las licencias, Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.

ANEXOS DIVISIÓN DE CONTRATOS





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

	excepción el día 09 de diciembre de 2024.			
Asistencia técnica	Asistencia técnica mensual por especialistas en la herramienta Dynatrace.	1	1% sobre la iguala mensual de la asistencia técnica por incumplimiento parcial o deficiente en el servicio.	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.

j) En su caso, mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.

El administrador del Contrato, en caso justificado deberá notificar por escrito al proveedor sobre la detección de defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios, para que este resuelva en un plazo no mayor a 2 (dos) días contados a partir de la recepción de la notificación de los defectos o vicios ocultos detectados. Sin menoscabo de la solución que otorgue el proveedor, el administrador del contrato deberá de aplicar las deductivas que en su caso deriven por dicho incumplimiento.

k) Garantías:

El proveedor para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar en la División de Contratos, ubicada en Durango 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc en la Ciudad de México, la póliza de fianza en la misma moneda en que se cotizó el servicio, expedida por una afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 4 de abril de 2013 y actualizada el 11 de mayo de 2022, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato respectivo, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato, a favor del IMSS, por un monto equivalente al 10% sobre el importe total del contrato, sin incluir el I.V.A., según sea el caso, en moneda nacional, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

l) Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía de forma divisible considerando lo siguiente:

- Cuando el proveedor adjudicado 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.

m) Precisar la forma de pago para lo cual deberán especificar el tipo de moneda y si se realizará en una sola exhibición o pagos progresivos conforme a las entregas programadas en el contrato respectivo.

EL pago que derive de los conceptos y obligaciones establecidas para el servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, y Asistencia Técnica se pagara conforme a lo siguiente:

Table with 2 columns: Servicio requerido, Forma de pago. Rows include Licenciamiento de software and Asistencia técnica.

n) Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

El administrador de contrato y quien designe como auxiliar del contrato serán responsables de comprobar, supervisar y verificar las obligaciones establecidas contractualmente por el proveedor.





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

Para tales efectos, el administrador del contrato deberá integrar una matriz de obligaciones contractuales, mismas que el proveedor deberá de aceptar de conformidad para efectos de establecerla como guía de supervisión.

Respecto a los plazos y condiciones de la prestación del servicio, el administrador del contrato o quien designe como auxiliar, deberán documentar los respectivos actos de supervisión que en términos generales lleve a cabo, siendo consistentes con los actos administrativos que deriven de las declaraciones que habrán de hacerse para recibir el objeto del contrato mediante acta de entrega recepción. Estos documentos, deberán de integrarse a la carpeta correspondiente de administración del contrato como evidencia de cumplimiento.

o) Otorgamientos de anticipo

Para el servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no se otorgarán anticipos.

p) Aviso de privacidad.

El Proveedor deberán apegarse al Estándar Tecnológico definido en materia de Seguridad al que hace referencia la wiki guía de estándares tecnológicos, en su rubro "Sistemas, aplicaciones y servicios", el cual se puede consultar en: <https://wikiguias.atencion.gob.mx/es/seguridad-de-la-informacion/estandar-tecnico-de-controles-minimos-de-seguridad-de-la-informacion>. Asimismo, los proveedores deberán apegarse a las políticas generales de Seguridad de la información en materia de TIC's que le sean indicadas por el personal del Instituto conforme al servicio prestado.

"Usted podrá consultar el Aviso de Privacidad Integral que se encuentra publicado en: <http://www.imss.gob.mx>".

q) Seguro de responsabilidad civil.

No aplica, debido a que, por la naturaleza del servicio requerido, se hace suficiente que el proveedor entregue la póliza de fianza de cumplimiento del contrato.



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

r) Dictámenes de protección civil.

No aplica, por la naturaleza del servicio requerido, el personal no participara en eventos, reuniones, conferencias, seminarios, cursos entre otros fuera de las instalaciones del Instituto.

s) Vigencia del contrato

El contrato que ampare el servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario deberá considerarse a partir de un día natural posterior al fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024.

t) Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos o de la calidad de los servicios

- a. El proveedor quedará obligado ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, a responder por la calidad de los servicios, así como en cualquier otra responsabilidad en la que incurrida en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.
- b. El proveedor deberá analizar y resolver el requerimiento del administrador del contrato, en un plazo no mayor a 2 (dos) días contados a partir de la recepción de la notificación de los defectos o vicios ocultos detectados. Sin menoscabo de la solución que otorgue el proveedor, el administrador del contrato deberá de aplicar las deductivas que en su caso deriven por dicho incumplimiento.
- c. Si posterior a este plazo, el proveedor no resuelve el problema de calidad notificado por el Instituto, se aplicará una deducción por el 1 % diario sobre el valor específico de lo incumplido, hasta que se haya resuelto el problema.

u) Mecanismos de aceptación

- a) El proveedor deberá proporcionar la Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario de conformidad a los tiempos respuesta de soporte y los niveles de servicio enunciados en el Anexo Técnico.
- b) Cualquier atraso en la entrega del servicio, será sancionado de acuerdo con lo indicado en el presente documento.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

- c) El Administrador del contrato o quien éste designe como auxiliar, vigilará el debido cumplimiento de los compromisos adquiridos contractualmente por el proveedor. Lo anterior deberá enunciarse en acta de Entrega -Recepción a la cual deberán adjuntarse los entregables que justifiquen el servicio objeto del presente.
- d) El Administrador del contrato o quien éste designe como auxiliar, verificará, y comprobará que los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable se hayan cumplido por parte del proveedor en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto.

v) Confidencialidad *

El Instituto y el posible licitante convienen que todos los datos, mensajes de audio, mensajes de grabadoras, cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tengan acceso o que sean expuestos en el sitio web por el Instituto: www.imss.gob.mx, serán consideradas como información confidencial.

Por lo anterior, el proveedor reconoce que queda prohibida la difusión y/o utilización total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general por ningún medio conocido o por desarrollar, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y de la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados según sea el caso.

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

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





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

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

En caso de que el Instituto identifique, que el proveedor ha hecho uso indebido de la información confidencial a la que haya tenido acceso, por razón a la prestación de sus servicios con el fin de divulgar u obtener provecho para sí o para un tercero se hará acreedor a las sanciones establecidas en la ley aplicable en la materia.

w) Propiedad intelectual

El proveedor deberá presentar el día natural posterior a la notificación de la adjudicación un escrito bajo protesta de decir verdad, a liberar al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, 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 del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el posible licitante se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione.

x) 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 incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

Si el Instituto considera que el posible licitante ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la cláusula que antecede, lo hará saber al proveedor, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días naturales; 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 posible licitante. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al proveedor 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, hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

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

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, el proveedor, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación del Instituto, por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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



Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

De no darse por rescindido el contrato, el Instituto, establecerá de conformidad con el posible licitante, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que el posible licitante, 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 contrato 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 posible licitante incurra en cualquiera de las causales siguientes.

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de diez días naturales posteriores a la firma de este.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.
3. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio del posible licitante.
4. Cuando de manera reiterativa y constante, el posible licitante sea sancionado por parte del IMSS con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.
5. Si la Comisión Federal de Competencia, de acuerdo con sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta al proveedor, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.

y) 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 concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del contrato, y se demuestre que de continuar





Licitación Pública Nacional Electrónica Número LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Instituto, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la SFP.

En estos casos el Instituto reembolsará al posible licitante, 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.





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
050GYR019N18224-
001-00

ANEXO 3 (TRES)

**“PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE “EL PROVEEDOR”, ACTA DE FALLO
Y OFICIO NÚMERO 09 53 84 61 1CFJ/2024/9176”**

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

Ciudad de México, a 12 de septiembre del 2024.

Af'n: Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística
Presente

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ANEXO 1 ANEXO TÉCNICO

1. Objetivo del documento

El presente Anexo Técnico tiene como objeto precisar las características técnicas que Aldea Media y ACCSoftware ofrecen para el servicio de "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", así como la oportunidad con que son requeridos por la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social.

2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas

Clave CUCoP	Partida Específica	Descripción
32700003	32701	Licencias de uso de programas de cómputo y su actualización

3. Objetivo

Aldea Media y ACCSoftware ofrecen que la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico cuente con los componentes necesarios para brindar continuidad al servicio de "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", en los centros de datos del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como la supervisión de las infraestructuras existentes y el seguimiento de las experiencias de los usuarios, la fiabilidad y las transacciones institucionales, lo cual pueda ser llevado de manera efectiva, mediante una plataforma digital que sea capaz de recolectar datos, procesarlos e identificar de forma oportuna problemas o fallas en el rendimiento en los centros de cómputo y servicios tecnológicos así como en la infraestructura tecnológica.



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-CYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

Para tal efecto, **Aldea Media y ACCSoftware** considerarán que previo al servicio que se requiere en el presente documento se adaptará a la base instalada relativa a la funcionalidad en materia del monitoreo se encuentre operando en "El Instituto", para lo cual, la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), pondrá a su disposición el modelo de operación antes mencionado durante la vigencia del servicio.

Con lo anterior, se podrá asegurar que las aplicaciones de cómputo cumplan su propósito y para ello se utilicen métricas, políticas, lineamientos y/o los criterios aplicables a los ámbitos de monitoreo para mejorar los procesos, además de la experiencia de los usuarios.

4. Alcance

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) de conformidad a sus funciones normativas, **Aldea Media y ACCSoftware** ofrecen:

a) Funcionales.

1. La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) contará con el monitoreo del rendimiento y experiencia de Usuario instalada en una plataforma con una arquitectura basada en clústers-nodos con en el centro de datos IPICYT, en referencia a lo anterior, se mantendrá con alta disponibilidad el servicio de monitoreo del rendimiento y experiencia de usuario de los aplicativos y servicios tecnológicos de "El Instituto", durante la vigencia del contrato.

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), contará con el software capaz de medir la experiencia de los usuarios que accedan a las aplicaciones web y móviles, así como su rendimiento y disponibilidad, con el objetivo de obtener métricas que proporcionen visibilidad de su uso, en referencia a lo anterior se dará continuidad para que siga funcionando de la misma manera.

Aldea Media y ACCSoftware en caso de resultar adjudicado activarán **el licenciamiento** del Derecho de Uso de software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario el **09 de diciembre de 2024**, fecha en la que expira la suscripción del licenciamiento con el que actualmente cuenta el Instituto. Respecto a la **asistencia técnica** iniciará **a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo** y concluirá el **31 de diciembre de 2024**.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

A continuación, se muestra la tabla con la distribución de licenciamiento actual:

"Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"					
Id	Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad	Tipo
1	Derecho de uso de software, con lo cual se garantiza la continuidad a la obtención de alta disponibilidad del servicio de monitoreo del rendimiento y experiencia de usuario de los aplicativos y servicios tecnológicos de "EL INSTITUTO", durante la vigencia de la contratación de la suscripción (licenciamiento).	Monitoreo de Aplicaciones "Application Performance Monitoring" Análisis causa raíz de problemas Alertamiento proactivo y reactivo Establecimiento automático de umbrales mediante inteligencia artificial	Host Monitoreo Full Stack	32	Suscripción
		Monitoreo de Base de Datos/Infraestructura Monitoreo Bases de Datos Monitoreo File Server Monitoreo infraestructura	Host Monitoreo Infraestructura	14	Suscripción
		Experiencia de usuarios y sintéticos Sesiones reales de usuario Monitoreo sintéticos Grabación en video de sesiones Monitoreo HTTP	Sesiones o sintéticos mensuales	5943356	Suscripción
		Análisis de Logs y extensiones Análisis de Logs Extensiones a Bases de Datos	GB de logs mensuales	2025	Suscripción

"Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"					
Id	Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad	Tipo
2	Asistencia Técnica "EL LICITANTE" deberá ofertar y garantizar asistencia técnica para la detección, prevención, notificación, canalización y seguimiento de fallas durante la vigencia del contrato, permitiendo el reporte de las mismas bajo un esquema de 7 x 24 x 365 días (en sitio las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año), sobre los módulos necesarios para la implementación de la plataforma destinada al monitoreo de las aplicaciones de los ambientes y centros de datos Institucionales	Asistencia técnica del Licitante Asistencia 7x24x365 Asistencia Técnica en sitio.	Mensual	1	Asistencia Técnica

Derivado de lo anterior el licenciamiento proporcionado por **Aldea Media y ACCSoftware** cubrirá los siguientes equipos que actualmente se tienen implementados en la plataforma DYNATRACE.

1 Aplicativos de cómputo para dar continuidad de monitoreo en DYNATRACE

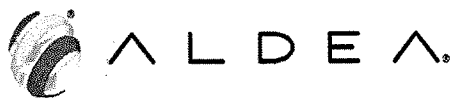
1 Aplicativos de Cómputo expuestos son de forma enunciativa mas no limitativa.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768
Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

- ✓ Acceder Unificado (AU).
- ✓ Expediente Clínico Electrónico (ECE).
- ✓ Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC).
- ✓ Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS).
- ✓ Historial Clínico (HC).

Datos de los servidores en los cuales se encuentran instalados los sistemas anteriormente mencionados.

ACCEDER UNIFICADO

Cantidad de Servidores	RAM (GB)	S.O.	Tecnología
1	54	Oracle Linux 6.4	Oracle WebLogic Server11g. Java 6
2	53	Oracle Linux 6.4	Oracle WebLogic Server11g. Java 6
3	48	Oracle Linux 6.5	Oracle WebLogic Server11g. Java 6
2	32	Oracle Linux 6.4	Oracle WebLogic Server11g. Java 6
1	28	Oracle Linux 6.4	Oracle WebLogic Server11g. Java 6
1	24	Oracle Linux 6.4	Oracle WebLogic Server11g. Java 6

Sesiones mensuales	5,613,556
--------------------	-----------

ECE

Cantidad de Servidores	RAM (GB)	S.O.	Tecnología
9	24	Oracle Linux 6.x	Weblogic 10.3.6. Java 6
3	256	Oracle Linux 6.x	Oracle Database R2 11.2.0.3.0

Sesiones mensuales	29,800
--------------------	--------

SIMOC

Cantidad de Servidores	RAM (GB)	S.O.	Tecnología
2	16	Oracle Linux 7.2 x64	Apache HTTP Server 2.4.6
3	32	Oracle Linux 7.2 x64	Oracle WebLogic Server 12.2.1.2.0
3	16	Oracle Linux 7.2 x64	Servidor DB (MongoDB 3.2)
2	32	Oracle Linux 7.2 x64	Servidor DB (Oracle 19C)

Sesiones mensuales	42,000
--------------------	--------

PHEDS

Cantidad de Servidores	RAM (GB)	S.O.	Tecnología
2	32	RHEL 8.4	Apache HTTP Server 2.4.37
2	64	Windows Server 2019 Estandar Edition	IIS 10.0
2	80	RHEL 7.7	Base de Datos Oracle

Sesiones mensuales	28,000
--------------------	--------

HISTORIAL CLINICO

Cantidad de Servidores	RAM (GB)	S.O.	Tecnología
1	8	Red Hat Enterprise Linux Server 7.7 (Maipo)	Oracle 19.3
3	32	Red Hat Enterprise Linux Server 7.7 (Maipo)	MongoDB 4.4
2	180	Red Hat Enterprise Linux Server 7.7	Red Hat Openshift Container Platform v3.11.98
1	116	Red Hat Enterprise Linux Server 7.7	Red Hat Openshift Container Platform v3.11.98
1	192	Red Hat Enterprise Linux Server 7.7	Red Hat Openshift Container Platform v3.11.98

Sesiones mensuales	230,000
--------------------	---------

Son 32 hosts, debido a que entre los 5 aplicativos del Instituto hay 32 hosts con aplicaciones dentro: 4 de Historial Clínico, 5 de SIMOC, 4 de PHEDS, 9 ECE, 10 ACCEDER.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC0712IINW6

Son 14 hosts, debido a que entre los 5 aplicativos hay 14 hosts que son Bases de datos es decir no cuentan con un aplicativo dentro: 4 de Historial clínico, 5 de SIMOC, 2 de PHEDS, 3 ECE, 0 ACCEDER.

Se contemplan 46 hosts, de los cuales 32 hosts cuentan con aplicaciones para ser monitoreadas en su rendimiento, análisis de causa raíz, alertamiento proactivo y reactivo, establecimiento automático de umbrales mediante inteligencia artificial por DYNATRACE y 14 hosts con características de monitoreo de bases de datos, infraestructura y servidores de archivos.

La totalidad mensual de sesiones (5,943,356) a considerar para los 5 aplicativos (Acceder Unificado (AU), Expediente Clínico Electrónico (ECE), Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC), Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS), Historial Clínico (HC), así como también deberá soportar el análisis del volumen de datos (2,025 GB) en logs mensuales.

5. Asistencia técnica

Aldea Media y ACCSoftware ofertan y garantizan asistencia técnica que se adaptará a los procedimientos existentes, para dar continuidad a la detección, prevención, notificación, canalización y seguimiento de fallas durante la vigencia del contrato, permitiendo el reporte de las mismas bajo un esquema de 24x7 durante la vigencia del servicio (en sitio las 24 horas, los 7 días de la semana), sobre los módulos que requiere la plataforma destinada al monitoreo de las aplicaciones de los ambientes y centros de datos Institucionales:

1. Acceder Unificado (AU),
2. Expediente Clínico Electrónico (ECE),
3. Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC),
4. Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS),
5. Historial Clínico (HC).

6. Requerimientos técnicos

Actualmente se cuenta con licencias de DYNATRACE, por lo que **Aldea Media y ACCSoftware** se adaptarán a lo existente para dar la "**Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario**", a fin de brindar continuidad a las funcionalidades de la herramienta tecnológica de monitoreo, con la que cuenta la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), para la detección, prevención, notificación, canalización y seguimiento de fallas en la infraestructura destinada al monitoreo de las aplicaciones de los ambientes y centros de datos Institucionales, que se pudieran presentar durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC. ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-CYR-050GYR019-N-182-2024

accsoftware
alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

En lo que respecta a la plataforma tecnológica de monitoreo "**Dynatrace**", el Instituto Mexicano del Seguro Social, a través de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), encargados de dar seguimiento, requieren del derecho de uso del software para dar continuidad a través de la plataforma de **Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario**, en cada host monitoreado en el entorno del cliente (full-stack).

Dicha herramienta, ofertada por **Aldea Media y ACCSoftware** está orientada a brindar continuidad al monitoreo completo del rendimiento de la aplicación, visibilidad a nivel de código, monitoreo profundo del proceso y monitoreo de la infraestructura.

El modo de monitoreo de la infraestructura proporcionará un monitoreo centrado en la infraestructura física y virtual.

Por medio de la contratación del servicio de "**Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario**" se dará seguimiento el monitoreo del Instituto para los servicios tecnológicos Acceder Unificado (AU), Expediente Clínico Electrónico (ECE), Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC), Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS), Historial Clínico (HC), misma que concentrará el derecho de uso de licenciamiento, instalación, configuración, puesta en operación y administración de la plataforma "**Dynatrace**" que **Aldea Media y ACCSoftware** ofertarán durante la vigencia del contrato.

Aldea Media y ACCSoftware cumplen con los requisitos funcionales, se anexa manifiesto de adaptación a lo existente y documentación técnica para la comprobación del cumplimiento, misma que se ubica en los documentos denominados "Plataforma Dynatrace y Cómo la observabilidad moderna de la nube aborda el muro de la complejidad"

a) Requerimientos funcionales

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) contará con el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, **Aldea Media y ACCSoftware** mantendrán las características siguientes:

1. Durante la vigencia del contrato la herramienta tecnológica "**Dynatrace**" mantendrá por medio de un único agente, que de manera automática permita encontrar o aproximarse a detectar la causa raíz de los problemas a nivel FullStack, con el uso de inteligencia artificial (centro de datos, hosts, procesos, servicios, aplicaciones), realizando un mapa topológico automatizado en tiempo real de todas las dependencias permitiendo capturar métricas sin poleos, componentes que se enlistan de forma enunciativa mas no limitativa a continuación: (Infraestructura On Premise, Logs, Red, Virtualización (VMWare, Hyper-V, entre otros); contenedores, microservicios (Docker, Kubernetes, Openshift) y tecnologías aplicativas (Java, .NET, Node.js, PHP.) con entendimiento a nivel de código, transacción y sentencias a base de datos. Esta

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024accsoftware
alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INWG

instrumentación deberá realizarse de manera completamente automática sin la necesidad de configurar parámetros, archivos ".yaml", binarios, librerías u otros componentes de manera manual.

2. Durante la vigencia del servicio, **Aldea Media y ACCSoftware** considerará el licenciamiento operativo bajo un esquema de uso anual, mismo que comprenderá la liberación de versiones de licenciamiento, parches, fixes, soporte integrado que cubra el mantenimiento de la plataforma tecnológica de monitoreo durante el 2024.
3. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica **que ofertan Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del monitoreo real del 100% de las sesiones de usuario en las cinco (5) aplicaciones de "El Instituto" mostrando el detalle de cada sesión de usuario (APDEX, dispositivo, browser, IP, carrier, tipo de conexión, resolución de pantalla, geolocalización, versión de la aplicación, nivel de batería, CPU, ISP, entre otros) y reproducir a modo de película toda la secuencia de navegación de los usuarios monitoreados, para detectar la experiencia de usuario, así como las posibles causas de problemas en caso de falla.
4. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de la detección automática Full Stack, basada en inteligencia artificial, auto instrumentación, detección y mapeo automático de dependencias de aplicaciones, infraestructura en ambientes Híbridos - Multi Cloud, detección de problemas, impacto al negocio y la causa raíz de los problemas.
5. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del uso de licenciamiento de software y estar constituido en una sola plataforma, con agente y modelo de datos de un solo fabricante, que soporte el monitoreo de los servicios que se ejecutan en los centros de datos On Premise, así como integrarse con los múltiples proveedores, cloud privados y cloud públicos, por ejemplo: Azure y privados como OpenShift, VMware entre otras.
6. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** mantendrá la capacidad de APM (Application Performance Monitoring), monitoreo de Infraestructura incluyendo métricas de cloud, AIOps y monitoreo de experiencia digital de usuarios.

Todas estas capacidades se mantendrán como parte de una sola herramienta con un solo modelo de datos, un solo agente y no ser productos o módulos que se tengan que implementar e instrumentar de manera separada para evitar costos no planeados o altos costos y esfuerzos de mantenimiento o de análisis de datos manualmente.

7. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de detectar y mapear de manera automática

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC07121INW6

y en tiempo real las dependencias Full Stack monitoring (backend y frontend) con un solo agente, sin instrumentación manual. La herramienta de monitoreo deberá mantener la capacidad de instalar un solo agente por host (servidor virtual) que pueda detectar e instrumentar de manera automática, Full Stack y capturar métricas sin poleos de los siguientes componentes: Cloud, Infraestructura Cloud, Infraestructura On Premise, Logs en cada servidor y externos, Red, Virtualización On Premise y Cloud (VMWare, Hyper-V, Mainframe/ZOS, entre otros), Contenedores, Microservicios, Tecnologías aplicativas (Java, .NET, entre otros.), a nivel de código, base de datos y sentencias, transacciones, experiencia de usuarios reales y sus acciones.

8. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de monitorear ambientes virtuales con visibilidad completa de los ambientes dinámicos y mapear automáticamente las dependencias de los vCenters en el centro de datos, los procesos que se ejecutan en ellos y las aplicaciones. Cualquier cambio en la infraestructura o configuración debe ser detectado por la plataforma de monitoreo de manera automática.
9. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de detectar y mapear dependencias en tiempo real y de manera automática de todos los componentes Full Stack.
10. La herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de monitorear todos los componentes con un solo agente por host identificando de manera automática las características de: Infraestructura (Servidores, Red, Virtualización, Contenedores y Microservicios, Nube, Logs) detalles del host, procesos, tipo de tecnología y Bases de Datos.
11. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware**, mediante los agentes desplegados será capaz de actualizarse a nuevas versiones de manera automática sin ninguna intervención manual o la necesidad de utilizar scripts o repositorios actualizados manualmente.
12. Durante la vigencia del servicio, el agente mantendrá la característica de no ser intrusivo, sin la necesidad de modificar parámetros manualmente de los procesos y/o binarios.
13. Durante la vigencia del servicio, el agente de monitoreo continuará sin hacer uso de la memoria "heap" ni correr en las instancias aplicativas, así como no competir por recursos con la aplicación. Usará los recursos a nivel Host y no a nivel de aplicación.
14. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de incorporación de métricas JMX (Java

 ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
 Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

 Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024accsoftware
alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

Managment Extensions) adicionales a las predefinidas mediante el uso de la interfaz gráfica de usuario sin necesidad de la modificación de archivos de configuración.

15. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá continuar con la captura a nivel de código, de todos los métodos, clases, llamados SQL, entre otros, sin afectar el rendimiento de las aplicaciones ni altos consumos de recursos del servidor.
16. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad en la creación de zonas de administración para separar los ambientes a ser monitoreados, discriminando los ambientes en producción, desarrollo, calidad. Esta separación podrá realizarse a nivel de hosts, procesos y servicios para una mejor clasificación.
17. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del uso de inteligencia artificial con métodos determinísticos de causalidad en el análisis de problemas.
18. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del descubrimiento automático de todos los componentes de Infraestructura Servidores, Red, Virtualización, Contenedores y Microservicios, bases de datos en tiempo real.
19. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de notificaciones en tiempo real la causa raíz de problemas o incidencias correlacionando las dependencias asociadas al incidente de forma automática a través del componente de inteligencia artificial.
20. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de la obtención de metadatos de todas las transacciones, por ejemplo: (Nombre, ID, status, entre otros) a partir de la interfaz gráfica de usuario, se busca que este proceso se haga sin necesidad de manipulación de archivos de configuración o código y sin agregar dependencias de "OpenTracing" o "OpenTelemetry" al código de la aplicación.
21. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad a la detección de problemas, no solo basado en correlación, sino también en seguir un enfoque del contexto para detectar eventos interdependientes a través del tiempo, procesos, hosts, servicios, aplicaciones y perspectivas de monitoreo topológico vertical y horizontal.
22. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del monitoreo de infraestructura basada en

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC07121INW6

microservicios y realizar la instrumentación automatizada de contenedores (Docker, Kubernetes, Openshift, entre otros), sin necesidad de instalar agentes manualmente por cada contenedor o tipo de tecnología.

23. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** contará con integración de los principales proveedores de nube privada, nube pública como, por ejemplo: Azure.
24. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del monitoreo automático de archivos de Logs, realizar la búsqueda, lectura y análisis de logs, sin necesidad de ingresar al servidor. Con la capacidad incluida de detección y análisis automático de archivos de log, filtrar logs por palabras clave y rangos de tiempo, así como analizar múltiples archivos de logs a la vez, permitiendo crear eventos y disparar notificaciones a través de palabras claves registrados en los archivos de log.
25. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan permitirá la continuidad del monitoreo de comunicaciones a nivel hosts y métricas de red a nivel proceso (ancho de banda, métricas de rendimiento y problemas de conexión), así como la capacidad de medir el rendimiento de las conexiones de red entre procesos, incluyendo ambientes de Cloud virtualizados, centros de datos y la relación de conexión visual de los procesos de entrada y de salida sobre las interfaces de red en tiempo real.
26. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad al monitoreo de aplicaciones móviles y web, así como la capacidad de analizar el 100% de las transacciones sin un límite definido, no deberá tener un límite de transacciones registradas.
27. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** dará continuidad a la función de autodescubrimiento de aplicaciones y servicios, así como autoaprendizaje del desempeño de las diferentes transacciones para la administración de umbrales dinámicos o su definición manual.
28. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad al seguimiento de todas las transacciones end to end en ambientes distribuidos a través de las diferentes capas de la aplicación, creando automáticamente mapas de los flujos de servicio, basado en las rutas transaccionales y llegar a nivel de código sin ningún tipo de configuración manual.
29. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá dar continuidad a la generación y especificación de grupos y



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024accsoftware
alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

usuarios, con roles y permisos específicos sobre los componentes de la solución, así como generar roles personalizables adicionales a los que se incluyen por defecto.

30. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá dar continuidad a la captura de propiedades de las transacciones sin modificar el código de la aplicación por alguno de estos métodos: CSS selector, Javascript tag o Server side variables y debe ser configurable vía la interfaz gráfica de usuario.
31. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá dar continuidad al despliegue del diagrama topológico que muestre en tiempo real todos los componentes de la aplicación y sus interdependencias, (centro de datos, hosts, procesos, servicios y aplicaciones).
32. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de análisis en reversa para identificar componentes de código con un pobre rendimiento y la relación en cascada de los llamados de otros componentes, aplicativos, servicios y aplicaciones.
33. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del análisis de las llamadas hacia las bases de datos, hechas por las aplicaciones, indicando los tipos de sentencias más ejecutadas (modificación o consulta), cantidad registrados por unidad de tiempo, el tiempo medio de respuesta, así como el detalle de las sentencias para entender como éstas afectan el rendimiento de las aplicaciones y a los usuarios.
34. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de mostrar una sola alerta y vista, ante una situación crítica que, pueda indicar número de usuarios impactados, aplicaciones y servicios afectados, causa raíz del problema (causalidad), topología de los componentes que forman parte de los servicios y aplicaciones, así como el componente que originó el problema.
35. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de crear tableros de control (Dashboards) personalizados con cualquier métrica recolectada.
36. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de monitorear a usuarios reales Web/Móvil y sus acciones *end to end* (click, touch, swipes, entre otros), con la capacidad de capturar por cada usuario, todas sus sesiones y acciones sobre la(s) aplicación(es) Web, Web Móvil y Nativas Móviles, medir el tiempo de respuesta de cada acción y la experiencia de usuario (Satisfecho, Tolerante y Frustrado), análisis del flujo que siguen éstas a través

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC071211NW6

de todos los componentes de la cadena del servicio, así como el contexto a nivel de código. Capturar todos los usuarios, sesiones y acciones para obtener un análisis consistente. Este monitoreo no debe ser por poleo (sólo muestras) ya que no se conocería el impacto real (usuarios impactados cuando ocurre un problema).

37. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de monitorear la experiencia de usuario, capaz de mostrar un mapa geográfico con la indicación visual de índice de satisfacción general de los clientes con el índice "APDEX" (www.apdex.org), cantidad total de errores de javascript, errors http, número y duración promedio de acciones de usuario, para cada una de las aplicaciones web o móviles monitoreadas.
38. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de la funcionalidad de capturar y reproducir a modo de película toda la navegación de los usuarios reales web, permitiendo ver cada pantalla que el usuario accedió y que fue lo que falló para un análisis *end to end* detallado de componentes y problemas funcionales.
39. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de mostrar para cada usuario registrado, al menos: nombre del usuario, localización geográfica desde donde accede, promedio de acciones por sesión, promedio de duración de sesión, cantidad de sesiones registradas, cantidad de errores o fallas registradas, entre otras.
40. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de identificar el ID del usuario, sus sesiones, cada acción (touch, swipe) dentro de su navegación e identificar qué es lo que falla, de lo que ejecuta el usuario.
41. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de mostrar el porcentaje de usuarios nuevos y el de usuarios que retornan, así como la duración promedio de las acciones de entrada y de salida que los usuarios utilizan en las aplicaciones.
42. Durante la vigencia del servicio, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de recolectar métricas de negocio tales como: ID del usuario, túnel de conversiones, análisis de páginas de entrada y salida, bounce rate, navegadores, dispositivos, geografías, usuarios nuevos vs usuarios que regresan, transacciones de negocio que ejecutan los usuarios, horarios pico, acciones (touch o swipe) con mayores problemas y configurar objetivos de conversiones.
43. Durante la vigencia del servicio, **Aldea Media y ACCSoftware** proporcionarán licenciamiento suficiente bajo un esquema de liberación/cobertura anual para realizar



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

monitoreo sintético para las aplicaciones de "El Instituto" como lo son Acceder Unificado (AU), Expediente Clínico Electrónico (ECE), Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC), Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS), Historial Clínico (HC), grabar y ejecutar transacciones simuladas y críticas desde diferentes nodos geográficos.

44. Durante la vigencia del contrato, **Aldea Media y ACCSoftware** mantendrán la arquitectura existente para que la plataforma opere de manera óptima en el Centro de Datos de "El Instituto".
45. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del desarrollo de extensiones para el monitoreo de componentes específicos.
46. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de integración con soluciones como Jenkins, Ansible, xMatters, Slack, VictorOps, Opsgenie, PagerDuty, ServiceNow, Jira, HipChat, entre otros.
47. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad del registro de actualizaciones disponibles, críticas y necesarias, así como permitir el despliegue de estas, de manera automatizada y/o consistente con los procesos del cliente.
48. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de su configuración en alta disponibilidad y alto rendimiento.
49. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de soportar la instalación en servidores on-premise con una arquitectura en clúster, que proporcione un balanceo automático de cargas.
50. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de la instalación sobre distribuciones Linux de 64-bits.
51. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de incluir una sola consola accesible vía un navegador web.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC07121INW6

52. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de almacenar la información de la experiencia de usuarios, logs y monitoreo sintético por lo menos treinta y cinco (35) días.
53. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de almacenar métricas generales, trazas a nivel de código e información de atributos de las transacciones durante la vigencia del contrato.
54. Durante la vigencia del contrato, la herramienta tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la continuidad de contar con una base de conocimiento actualizada.
55. Durante la vigencia del contrato, **Aldea Media y ACCSoftware** proporcionarán la continuidad del licenciamiento necesario para monitorear el 100% de las sesiones de los 5 aplicativos de manera mensual, siendo estas 5,943,356 sesiones.
56. Durante la vigencia del contrato, el licenciamiento ofertado por **Aldea Media y ACCSoftware** podrá continuar siendo reutilizado de acuerdo con las necesidades técnicas y operativas de "El Instituto", así como a la compatibilidad tecnológica entre las aplicaciones y la herramienta.
57. Durante la vigencia del contrato, **Aldea Media y ACCSoftware** proporcionarán la continuidad del licenciamiento necesario para analizar 2,025 GB de logs mensuales.

Aldea Media y ACCSoftware cumple con los requisitos no funcionales.

b) Requisitos No funcionales.

Durante la vigencia del contrato **Aldea Media y ACCSoftware** comprueban mediante hoja membretada firmada y rubricada por medio de la cual el Representante Legal de la Empresa manifiesta, que el software ofertado al Instituto se apega a las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO, adjuntando copias simples de las mismas. Para tales efectos **Aldea Media y ACCSoftware** enuncian mediante un manifiesto que el software contempla las prácticas solicitadas a continuación: este manifiesto lo pueden ubicar con el nombre "Requerimientos No Funcionales" el cual se adjunta en la presente propuesta técnica.

- **ISO 27001:2022** o al menos **ISO 27001:2013** Norma Internacional que proporciona un marco de trabajo para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI) con el fin de proporcionar confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de la información, así como cumplimiento legal.



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC07121INW6

- **Certificación actualizada de SOC 2:** Informe automatizado que evalúa los sistemas de información en términos de seguridad, disponibilidad, integridad del tratamiento y confidencialidad.

7. Asistencia técnica

Aldea Media y ACCSoftware cuentan con la autorización de DYNATRACE como distribuidor autorizado del fabricante para ofertar los productos requeridos para el servicio de "**Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario**" empleado en la plataforma tecnológica para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, la asistencia técnica, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos, durante la vigencia del servicio. Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos carta de fabricante.

Aldea Media y ACCSoftware otorgará la asistencia técnica necesaria para los productos (APM) Dynatrace existentes los cuales se adaptarán a los procedimientos actuales. **Aldea Media y ACCSoftware** incluyen en su propuesta la documentación y descripción a detalle que acredita que cuentan con los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros para proporcionar la asistencia técnica requerida descrita en el presente documento y en los términos y condiciones durante la vigencia del contrato. Este documento se ubica con el nombre "Asistencia Técnica – Capacidad Técnica y Operativa"; así como, los documentos de su cumplimiento.

A continuación, se enuncian los aplicativos críticos con los que se cuenta el licenciamiento Dynatrace y es requerida su continuidad:

1. Acceder Unificado (AU),
2. Expediente Clínico Electrónico (ECE),
3. Sistema de Información Médico Operativo Central (SIMOC),
4. Plataforma de Hospitalización del Ecosistema Digital en Salud (PHEDS),
5. Historial Clínico (HC).

Durante la vigencia del servicio **Aldea Media y ACCSoftware** atenderán y entregan, como parte integral de su propuesta técnica, la aceptación para otorgar el servicio con base a los siguientes niveles de atención:

- **Nivel 1:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica que deberán ser gestionados hasta su total solución por el "**Service Desk**" ofertada por **Aldea Media y ACCSoftware**.
- **Nivel 2:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica que deberán ser notificados al "**Service Desk**" ofertada por **Aldea Media y ACCSoftware**



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC071211NW6

y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de **Aldea Media y ACCSoftware**.

- **Nivel 3:** Atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica que deberán ser notificados al "**Service Desk**" ofertada por **Aldea Media y ACCSoftware** y atendidos hasta su total solución por el personal técnico de **Aldea Media y ACCSoftware** e involucrando activamente al personal del fabricante correspondiente.

Aldea Media y ACCSoftware incluyen como parte de la presente propuesta técnica el procedimiento con el que se dará atención a las solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica ofertado, el cual incluye su escalamiento de atención, procedimiento, denominados "Niveles de Atención, Procedimiento para la atención de solicitudes y Proceso de escalamiento".

Aldea Media y ACCSoftware ofertan la habilitación de la asistencia técnica hacia "El Instituto" con el acceso a la asistencia técnica del propio fabricante Dynatrace, como parte de la atención de solicitudes e incidentes. Se adjunta documento con el listado del personal que brindará el servicio de atención; así como, sus curriculums, los cuales se ubican con el nombre (Omar Cayetano, Eduardo Pichardo y José Luis González, David Martínez, Jorge Flores y Carlos Iván Valladolid).

En los casos que, "El Instituto" requiera efectuar llamadas telefónicas o videoconferencias necesarias para la atención. **Aldea Media y ACCSoftware** serán el responsable de coordinar las acciones necesarias para que "El Instituto" tenga acceso a la asistencia técnica en colaboración con el fabricante Dynatrace. **Aldea Media y ACCSoftware** incluyen como parte de su propuesta el cumplimiento a través de su Proceso de Atención llamado "Procedimiento para la atención de solicitudes, así como, carta de "Sistema de Atención Sistematizada de Solicitudes, Incidentes y Asistencia Técnica junto con su hoja de datos del sistema propuesto denominado "**Zoho-Desk**".

Aldea Media y ACCSoftware ofertan para la atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica Nivel 3, la atención con su propio personal y en caso de así requerirse con personal del fabricante Dynatrace, 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:

Aldea Media y ACCSoftware presentan como parte de su propuesta la matriz de escalación para dar cumplimiento a la atención de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica Nivel 3.



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

Niveles de gravedad	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 atención del presente documento. **Aldea Media y ACCSoftware** presentan documento denominado "Niveles de Gravedad".

Aldea Media y ACCSoftware ofertan la asistencia técnica que registra, da seguimiento y proporciona la actualización de casos de solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica; así como la emisión de los informes del avance de la atención de las solicitudes, incidentes y casos de asistencia técnica cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.

8. Especificaciones técnicas

La solución ofertada por **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá dar atención sistematizada de solicitudes, incidentes y asistencia técnica durante la vigencia del servicio.

Para la prestación de la asistencia técnica, **Aldea Media y ACCSoftware** incluyen como parte de su oferta, la lista de currículum vitae de los recursos especializados que cuentan con la experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarias para prestar el servicio de asistencia técnica. Como parte de la propuesta técnica de **Aldea Media y ACCSoftware** se adjunta curriculums del personal (Omar Cayetano, Eduardo Pichardo y José Luis González).

Para la prestación de la asistencia técnica, **Aldea Media y ACCSoftware** como parte de su propuesta técnica implementarán un punto único de contacto (Service Desk) llamado "**Zoho-Desk**" para recibir, registrar, categorizar, dar seguimiento y generar información de las solicitudes, así como incidentes, apegado al procedimiento correspondiente y casos de asistencia técnica con una cobertura de 7x24 durante la vigencia del contrato, cuya funcionalidad y documentación se apega 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 al "**Service Desk**" "**Zoho-Desk**" de **Aldea Media y ACCSoftware**.

- Falla o degradación en componentes lógicos.
- Asistencia técnica de componentes lógicos.
- Incidentes, problemas y cambios a los componentes lógicos.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC07121INW6

Aldea Media y ACCSoftware incluyen 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, **Aldea Media y ACCSoftware** se comprometen a realizar las acciones en conjunto con "El Instituto" para que cuente con al menos la siguiente información:

- Guía de atención y catálogo de servicios.
- Matriz de escalación.
- Guía de atención de los tres 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.

Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos documentos los cual se ubican con el nombre "Mecanismos y Procesos para el registro de tickets, categorización, asignación y solución", "Mecanismos y Procesos para el registro de tickets", "Niveles de Atención", "Catálogo de Servicios", "Matriz de Escalación", "Categorización de Casos", "Validación de Usuarios para el alta y atención de reportes de Soporte" y "Grupos de Soporte".

El "Service Desk" "Zoho-Desk" propuesto por **Aldea Media y ACCSoftware** incluye disponibilidad de los agentes y operadores necesarios para recibir y gestionar los casos en un horario de servicio 7x24 durante la vigencia del contrato. Se adjunta curriculum del personal capacitado para la atención del "Service Desk", se ubican con los siguientes nombres (Omar Cayetano, Eduardo Pichardo y José Luis González).

Las herramientas tecnológicas de infraestructura y proceso de atención del Service Desk ofertado por **Aldea Media y ACCSoftware** garantizarán técnica y operativamente la continuidad, seguridad y confidencialidad requerida por el Instituto.

El proceso de atención del "Service Desk" forma parte de la propuesta técnica ofertada por **Aldea Media y ACCSoftware** y en su caso, adecuado y autorizado por "El Instituto". El cumplimiento de este punto se da con el documento denominado "Zoho-Desk".

Los tickets generados por el "Service Desk" ofertado por **Aldea Media y ACCSoftware** serán despachados a grupos de soporte establecidos por categorización, acorde a lo definido entre "El Instituto" y **Aldea Media y ACCSoftware** cuidando en todo momento lo siguiente:

- **Aldea Media y ACCSoftware** como parte de su propuesta técnica 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

 ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
 Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

 Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

resolución, incluyendo mecanismos electrónicos para el seguimiento del avance en la resolución del incidente.

- El "Service Desk" ofertado por **Aldea Media** y **ACCSoftware** despachará inmediatamente el ticket con los grupos de asistencia técnica definidos para la atención del evento reportado, conforme a los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico, informando de manera electrónica al personal de "El Instituto" y de **Aldea Media** y **ACCSoftware**. Dependiendo de la severidad de la afectación, la notificación deberá ser vía telefónica y vía correo electrónico como evidencia, para garantizar operativamente que se informó al personal de "El Instituto" y de **Aldea Media** y **ACCSoftware**.
- 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 el "Service Desk" "Zoho-Desk", siempre y cuando se quede documentada la forma como se atendió y resolvió generando evidencia de la confirmación del personal autorizado por parte de "El Instituto".

Como parte de nuestra propuesta técnica, se adjunta documento de cumplimiento llamado "Grupos de Soporte".

Los tiempos de atención y solución proporcionados por **Aldea Media** y **ACCSoftware**, tanto para solicitudes como para incidentes y asistencia técnica deberán ser validados y autorizados por "El Instituto" en el "Service Desk" "Zoho-Desk" 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.

Aldea Media y **ACCSoftware** incluyen como parte de la **asistencia técnica** el identificar, analizar, proponer y ejecutar las tareas de optimización de configuraciones necesarias del licenciamiento objeto del presente proceso de contratación. Se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Asistencia Técnica – Optimización de Configuraciones".

Aldea Media y **ACCSoftware** serán los responsables de llevar a cabo las siguientes actividades:

- ✓ La planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un plan de trabajo al Administrador del Contrato.
 - La elaboración de un plan de instalación o en su caso, de nuevas versiones, parches y aquellas de las cuales se dejará de dar soporte.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768
Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

- ✓ La gestión y seguimiento de las actividades de afinación, así como contar con los recursos necesarios dentro del alcance del servicio.
- ✓ La entrega del servicio, en los Centros de Datos designados por "El Instituto".
- ✓ **Para el servicio de asistencia técnica remota. Aldea Media y ACCSoftware** propiciará 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 **Aldea Media y ACCSoftware** y en su caso del fabricante del licenciamiento.
- ✓ **Para la asistencia en sitio**, los servicios serán prestados en las Instalaciones y Centros de Datos designados por "El Instituto", durante la vigencia del contrato.

Como parte de nuestra propuesta técnica adjuntamos manifiesto de cumplimiento denominado "Entrega del Servicio".

9. Procedimiento para reporte de fallas.

Aldea Media y ACCSoftware otorgará el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que el Instituto pueda reportar a este o 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 del día durante la vigencia del contrato). Se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Procedimiento para Reporte de Fallas"; así como el documento llamado "Soporte para Reporte de Fallas".

10. Soporte con el fabricante.

Aldea Media y ACCSoftware otorgará durante la vigencia del servicio el soporte de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante DYNATRACE correspondiente en un esquema 7x24 con los mismos niveles de servicio que **Aldea Media y ACCSoftware**, con el fin de que "El Instituto" pueda contar con el servicio de asistencia técnica especializada, en caso de que sea requerido, con personal del fabricante Dynatrace 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. Se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Soporte con el Fabricante, así como carta por parte del fabricante para dar cumplimiento a este requerimiento, se ubica con el nombre de "Soporte Especializado Dynatrace de México, S. de R.L. de CV".



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

11. Aceptación del servicio

Se dará por aceptado el servicio de "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", ofertado por **Aldea Media y ACCSoftware**, cuando:

- a. **Licenciamiento:** se lleve a cabo la renovación de la suscripción del licenciamiento objeto del presente anexo técnico.
- b. **Asistencia técnica:** esta será requerida por el Instituto en sitio o vía remota por parte del personal de **Aldea Media y ACCSoftware**, y/o del fabricante DYNATRACE, en ambos casos se deberá entregar las memorias técnicas correspondientes revisadas y validadas por el Administrador del Contrato o por el Auxiliar del Contrato de conformidad a lo especificado en el presente Anexo Técnico y de los Términos y Condiciones y a entera satisfacción del Instituto.

Se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Aceptación del Servicio".

12. Perfil del licitante

Aldea Media y ACCSoftware acreditan ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio de "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" anexando currículos detallados del mismo. 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 descalificación. Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos manifiesto de cumplimiento denominado "Perfil del Licitante - CV Empresarial".

Aldea Media y ACCSoftware incluyen en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del distribuidor autorizado de "EL FABRICANTE DYNATRACE" para proporcionar la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"; en dicha carta se especifica todos y cada uno de los productos o plataformas ofertadas. Como parte de nuestra propuesta técnica se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Perfil del licitante - Carta de Fabricante; así como, las cartas expedidas por el fabricante.

Aldea Media y ACCSoftware preservarán con carácter de confidencialidad de toda la información contenida en cualquier medio, que reciba por parte de "El Instituto", la que se genere como parte de la prestación del servicio de "**Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario**", y no podrá difundirla, copiarla o alterarla bajo ningún medio. Dicha información solamente podrá ser usada por **Aldea Media y ACCSoftware** para cumplir con las obligaciones contractuales que así lo

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210. Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768
Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

especifican durante la vigencia del servicio. Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos manifiesto de cumplimiento denominado "Perfil del licitante – Confidencialidad"

Aldea Media y ACCSoftware cuentan con personal certificado por parte del fabricante DYNATRACE. Por lo que se adjuntan los curriculums y certificados del personal, los cuales se ubican con los nombres de (Jorge Flores Hernández, David Martínez Sánchez y Carlos Iván Valladolid Macías), así como el listado del personal asignado denominado "Perfil del Licitante – Personal Certificado".

13. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Aldea Media y ACCSoftware entregarán al administrador de contrato o quien este designe como su auxiliar, una **memoria técnica** en formato electrónico de forma mensual sobre la actualización de versiones de software realizadas en el mes inmediato anterior por la plataforma/herramienta y sus dependencias proveídas como parte de la prestación del servicio. Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos el formato y estructura de la memoria técnica que será entregada en caso de resultar adjudicados.

Asimismo, **Aldea Media y ACCSoftware** entregarán un **reporte detallado de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender** en formato electrónico de forma mensual, dicho reporte deberá contener al menos, (la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así como también en su caso, el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo). Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos manifiesto de cumplimiento denominado "Condiciones Técnicas de Aceptación de Entregable".

La memoria técnica y el reporte serán por escrito, con acuse de recibo por la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT).

Entregables

Descripción	Inicio	Fin	Condiciones de Entrega
Inicio del servicio	A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.	(Única vez) dentro de los primeros 10 días naturales posteriores a la notificación del fallo.	Minuta firmada y rubricada por el representante legal de la empresa y quien este designe como representante técnico, y el Administrador del Contrato o el Auxiliar del Contrato que ampare la reunión de inicio.
Recepción de entregables que acrediten el inicio del servicio	A partir del 06 de diciembre de 2024. A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.	El 09 de diciembre de 2024. Dentro de los primeros 05 días naturales	Carta en hoja membretada firmada por el fabricante que ampare la activación del servicio de licenciamiento de los productos, por medio de la cual, se entregue al Administrador del Contrato o al Auxiliar del Contrato las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

	<p>A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.</p>	<p>posteriores a la notificación del fallo. Dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.</p>	<p>Carta del distribuidor autorizado por el fabricante en hoja membretada que, ampare la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para el Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" para dar asistencia técnica de la solución tecnológica on-premise de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al licenciamiento de productos en territorio nacional, dirigido al Administrador del Contrato.</p> <p>Carta de confidencialidad firmada y rubricada por el representante legal de la empresa, por medio de la cual manifieste su compromiso de guardar confidencialidad acerca de aquellos documentos que sean entregados por el Instituto y que sean debidamente marcados como información confidencial, así como a la información que haya tenido acceso por razón de la prestación de sus servicios, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (impreso y digital).</p>
<p>Recepción de entregables que soportan el servicio.</p>	<p>A partir del mes siguiente de la notificación del fallo.</p> <p>A partir del mes siguiente de la notificación del fallo.</p> <p>A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.</p>	<p>Durante los primeros 05 días naturales del mes inmediato anterior.</p> <p>Dentro de los primeros 05 días de cada mes.</p> <p>(Única vez) dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.</p>	<p>Memorias técnicas, el proveedor o el fabricante de DYNATRACE deberá entregar al Administrador del Contrato o al Auxiliar del Contrato en formato electrónico la actualización de versiones de software realizadas en el mes inmediato anterior por la plataforma/herramienta y sus dependencias proveídas como parte de la prestación del servicio</p> <p>Reporte detallado de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico, dicho reporte deberá contener al menos, la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así como también en su caso, el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo.</p> <p>Escrito en hoja membretada firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste que libera al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativo que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros</p>

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción establecidos en la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.			
Cierre del servicio	31 de diciembre de 2024.	31 de diciembre de 2024	Acta de cierre del servicio.

14. Niveles de servicio acordados para el cumplimiento que ofertan Aldea Media y ACCSoftware

El proceso de administración del nivel del servicio deberá involucrar a **Aldea Media y ACCSoftware** ("EL Fabricante de Dynatrace" y a "El Instituto") para mantener y monitorear el adecuado funcionamiento del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario. **Aldea Media y ACCSoftware** mantendrán una revisión continua de los niveles de servicio para garantizar técnica y operativamente que el nivel del servicio se ha mantenido y mejorado permanentemente.

Aldea Media y ACCSoftware garantizan dos tipos de niveles de servicio; el primero de ellos será brindado por **Aldea Media y ACCSoftware** y el segundo por "El Fabricante Dynatrace".

El Soporte de nivel 1 se brindará de manera presencial por parte de **Aldea Media y ACCSoftware** en las instalaciones que designe "El Instituto".

El soporte de nivel 2 y nivel 3 se brindará de manera remota por parte de "El Fabricante Dynatrace", siendo **Aldea Media y ACCSoftware** responsables de dar el seguimiento, coordinación y comunicación a el Instituto de actividades de todos y cada uno de los reportes generados hasta la resolución satisfactoria de los mismos. Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos manifiesto de cumplimiento denominado "Niveles de Servicio".

15. Nivel general de servicio

Aldea Media y ACCSoftware se comprometen a cumplir con los niveles de servicio para la atención de la asistencia técnica, tickets, incidentes y atención de casos de soporte durante la vigencia del contrato de conformidad a la siguiente tabla:

Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos un manifiesto de cumplimiento denominado "Nivel General Del Servicio", así como, el documento avala este requerimiento llamado "Niveles de Gravedad"



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

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 natural

Aldea Media y ACCSoftware cumplirán con los tiempos de respuesta solicitados por "El Instituto", así Aldea Media y ACCSoftware cuentan 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.

Aldea Media y ACCSoftware crearán una estrategia de adopción para integrar una solución tecnológica de cultura, los procesos, el personal y las herramientas con las que cuenta actualmente "El Instituto", al igual que establecer una metodología para:

- Establecer metas, objetivos y tareas claramente definidos para maximizar la adopción.
- Reducir silos, con una alineación estratégica de los objetivos empresariales y de monitoreo.
- Acelerar la cultura, procesos, personas y herramientas racionalizados para acelerar la transformación digital del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Definir y ofrecer un plan completo de capacitación y evaluación de competencias basado en personas.
- Desarrollar una revisión detallada de los procesos con recomendaciones para la integración de terceros

Las actividades para la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" serán las "Actividades de operación". Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos el documento denominado "Metodología", así como, el documento técnico que describe el detalle del cumplimiento llamado "Metodología".

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768
Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC07121INW6

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), deberá contar como finalizadas las actividades de operación.

16. Actividades de operación:

Aldea Media y ACCSoftware tomará la operación de la herramienta el día natural siguiente a la notificación del fallo.

Las actividades de operación que, **Aldea Media y ACCSoftware** cubrirá son las siguientes:

- Proporcionar asistencia técnica a la plataforma DYNATRACE y dar soporte a los agentes instalados, así como atender los cambios o cualquier tipo de modificación relacionado a la instalación de agentes de acuerdo con las necesidades del "El Instituto". Considerando que los agentes son flexibles y pueden ser utilizados en cualquier aplicativo que indique "El Instituto", siempre y cuando se respete la cantidad de licenciamiento contratado.
- La asistencia técnica consta en mantener la plataforma DYNATRACE funcionando (rol de Administradores) y la configuración de servicios (rol de Operadores), vía la infraestructura de "El Instituto".
- **Aldea Media y ACCSoftware** ejecutarán las actividades que se apegarán a las mejoras prácticas de ITIL que el cliente tiene implementadas en su organización y gestión de TI, se dará visibilidad de las alertas, notificación de las alertas, errores, y se realizaran informes de acuerdo con las necesidades de "El Instituto".
- **Aldea Media y ACCSoftware** ofertan mantener actualizado la plataforma DYNATRACE verificando las actualizaciones automáticas que libere el fabricante y atendiendo cualquier recomendación para mantener funcional y segura la plataforma.
- **Aldea Media y ACCSoftware** elaborarán los reportes de actividades realizadas durante el mes que constituirán el entregable que justifique el cumplimiento de la prestación del servicio.

Aldea Media y ACCSoftware ofertan la plataforma tecnológica "Dynatrace" con la que se cumple que, por cada aplicación a monitorear, las configuraciones se ejecutarán en tres partes:

- a. Estructura principal de la plataforma
- b. Experiencia digital
- c. Mejora continua

Como parte de nuestra propuesta técnica adjuntamos una carta garantía denominada "Actividades de Operación"



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6**a. Estructura principal de la plataforma**

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), contarán con la configuración principal de las aplicaciones a monitorear, **Aldea Media y ACCSoftware** las retomará para dar continuidad de conformidad a lo siguiente:

- La documentación de Instalación del agente de la plataforma DYNATRACE en los servidores que forman parte del servicio.
- Nombre por cada servicio de negocio, esta configuración sirve para filtrar y delimitar accesos a ciertos componentes monitoreados en la plataforma DYNATRACE.
- Definición de nomenclaturas de las etiquetas para poder realizar filtros o agrupaciones.
- Nombre de los grupos de servidores que se utilizarán para poder realizar filtros o agrupaciones.
- Dar continuidad a la detección automatizada o personalizada de los procesos a monitorear.
- Definición de reglas para renombrar los procesos detectados.
- En este caso "El proveedor" dará continuidad a la detección automatizada o personalizada de los servicios a monitorear.
- Definición de reglas para renombrar los servicios detectados.
- Definir nombre y rutas de los archivos de tipo Log para detectar eventos principales.
- En este punto "El proveedor" dará seguimiento en caso requerir contabilizar los eventos encontrados en los Logs.
- Definición del tipo de detección automática o personalizada de anomalías encontradas en el aplicativo.
- Definición del nombre de perfil de alertamiento con los elementos involucrados para generar una alerta.
- Tipo de acción a realizar para el alertamiento (consola o correo electrónico).

b. Experiencia digital

Aldea Media y ACCSoftware garantizan que durante la vigencia de la contratación la continuidad de la configuración para la experiencia digital del aplicativo a monitorear comprenderá lo siguiente:

- Con base a los dominios descubiertos por la plataforma DYNATRACE, se deberán mapear los dominios que pertenecen al aplicativo.
- Configuración para obtener acciones de usuarios reales durante la navegación en el servicio de negocio.
- Activación y porcentaje de las grabaciones de las sesiones de los usuarios reales.
- Definición del tipo de monitoreos sintéticos (HTTP o HTTP con transacciones) así como las localidades donde se van a ejecutar.
- Definición y configuración si aplica el monitoreo para aplicaciones Mobile.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC07121INW6

- Definición de acciones particulares en la navegación de los usuarios.
- Definición de nombres de las acciones detectadas en la navegación de los usuarios.
- Configuración para detectar el User ID de los usuarios en los aplicativos.
- Definición de los SLO's.
- Definición de contabilizar acciones particulares en los aplicativos.
- Configuración de los umbrales para ciertas acciones en la navegación en los aplicativos.

c. Mejora continua

Aldea Media y ACCSoftware garantizan que durante la vigencia de la contratación las mejoras adicionales para complementar el monitoreo comprenderán lo siguiente:

- Valores de atributos particulares que se pueden extraer en el aplicativo.
- Se buscará mediante este software mejorar los tiempos de detección raíz de las fallas para mejorar los tiempos de resolución.
- Definición de nombres de acuerdo con las URL's que se vayan descubriendo en el aplicativo.
- Definición de las solicitudes clave que requieren atención especial.
- Configuración de elementos para las integraciones de terceros.
- Determinar si se requieren eventos por defecto o personalizados.
- Determinar si será necesario complementar una extensión para ampliar el monitoreo.
- Actualizar las credenciales para el acceso a las bases de datos de los aplicativos.

Como parte de nuestra de nuestra propuesta técnica, adjuntamos carta garantía denominada "Actividades de Operación – Mejora Continua".

17. Acuerdos de niveles operacionales.

Durante la vigencia del contrato **Aldea Media y ACCSoftware** se comprometen a formalizar los acuerdos de nivel de Operación (OLA's) necesarios con "El Instituto" que se involucren en la provisión y uso de los servicios que demanda el presente Anexo Técnico, en coordinación con el administrador del proyecto respectivo. Se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Acuerdos de Niveles Operacionales".

Los objetivos de los acuerdos de nivel de operación son, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

- Delimitar las funciones de **Aldea Media y ACCSoftware** y del personal de soporte de "El Instituto".
- Delimitar las funciones entre **Aldea Media y ACCSoftware** 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.



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024accsoftware
alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

- 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.

SD

18. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

La Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT), contará con la arquitectura tecnológica implementada y en operación. **Aldea Media y ACCSoftware** se adaptarán y familiarizarán con dicha arquitectura. Se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Requerimientos de arquitectura tecnológica".

19. Restricciones e interfaces con otros elementos

Aldea Media y ACCSoftware utilizarán un solo fabricante de software para proveer la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario". Se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Restricción e Interfaces con otros elementos".

20. Pruebas.

No aplican.

20. Normas aplicables al servicio requerido:

Por la naturaleza técnica del servicio de **Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario** no aplican, de conformidad a la Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 07 de julio de 2020, mediante el cual se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

21. Aspectos aclaratorios del anexo técnico

Cabe mencionar que en concordancia con el numeral 4.24.3, establecido en la Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en el Instituto Mexicano del Seguro Social, en particular a lo que se refiere al inciso a) relacionado con la descripción amplia y detallada de los bienes o servicios solicitados, características, especificaciones técnicas y unidad de medida, e inciso f) relativo al tema de la suficiencia presupuestal, el presente anexo técnico da cabal cumplimiento a lo requerido en dichas políticas.

Asimismo, en lo que toca a los incisos; b), c), d) y e) de las citadas políticas, se manifiesta que no resultan aplicables, debido a la naturaleza técnica del servicio de **Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario**, mismas que pueden ser consultadas en el sitio web público:

<http://repositorio.imss.gob.mx/normatividad/DNMR/Norma/1000-001-014.pdf>.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

22. Tipo de contrato.

El contrato que derive para el servicio de servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario será cerrado.

ATENTAMENTE

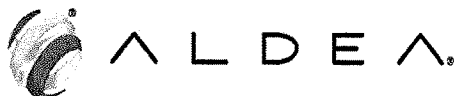
CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL
REPRESENTANTE LEGAL COMUN DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V., Y ACCSOFTWARE, S. A. DE C.V.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

accsoftware
alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC0712TINW6

Ciudad de México, a 12 de septiembre del 2024

At'n: Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística
Presente

ANEXO 2 TERMINOS Y CONDICIONES

a) Objetivo del documento

Documento que contiene la referencia de las características y especificaciones que el área técnica estima conveniente que debe cumplir **Aldea Media y ACCSoftware** para la entrega de la prestación del servicio con la calidad y oportunidad requeridos, con la finalidad de que los mismos sean analizados durante la investigación de mercado y, en su caso, permitan determinar la existencia del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, así como de los posibles proveedores de los mismos y el procedimiento de contratación que debe realizarse.

b) Vigencia del servicio.

La vigencia del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024.

c) Plazo de entrega del servicio, indicando en su caso, el calendario con programa y condiciones de entregas que corresponda.

Aldea Media y ACCSoftware entregará en una sola exhibición los componentes que integran la Renovación de la suscripción del Licenciamiento de la Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario en el Centro de Datos del IMSS.

La renovación del licenciamiento se realizará el 09 de diciembre de 2024 al término de la suscripción anual con la que cuenta la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT).

Respecto a la **asistencia técnica** este servicio deberá de entregarse a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024 de forma mensual.

- Respecto a la evidencia de la activación de las licencias del software, **Aldea Media y ACCSoftware** realizará la renovación en cuanto finalice la vigencia con la que cuente contratada el Instituto.
- La entrega de las **licencias** por parte de **Aldea Media y ACCSoftware** será en una sola exhibición al Administrador del Contrato quedando bajo su resguardo y responsabilidad. Por lo que, la factura que ampare la recepción de dichas licencias será autorizado por el Administrador del Contrato para su pago en una sola exhibición.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
 NÚM. LA-50-CYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC071211NW6

- Aldea Media y ACCSoftware se adaptará a la **plataforma tecnológica de monitoreo** basada en una arquitectura en clústers-nodos, con la que cuenta la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico en el Centro de Datos del Instituto.
- ✓ En lo que se refiere a la **asistencia técnica** esta será entregada por parte de **Aldea Media y ACCSoftware** al administrador del contrato, bajo las especificaciones establecidas en el Anexo Técnico y el presente documento.

JF

Condiciones de la entrega:

Descripción	Inicio	Fin	Condiciones de Entrega
Inicio del servicio	A partir del día hábil posterior a la notificación del fallo.	(Única vez) dentro de los primeros 10 días naturales posteriores a la notificación del fallo.	Minuta firmada y rubricada por el representante legal de la empresa y quien este designe como representante técnico, y el Administrador del Contrato o el Auxiliar del Contrato que ampare la reunión de inicio.
Recepción de entregables que acrediten el inicio del servicio	A partir del 06 de diciembre de 2024.	El 09 de diciembre de 2024.	Carta en hoja membretada firmada por el fabricante que ampare la activación del servicio de licenciamiento de los productos, por medio de la cual, se entregue al Administrador del Contrato o al Auxiliar del Contrato <u>las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento.</u>
	A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.	Dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.	Carta del distribuidor autorizado por el fabricante en hoja membretada que, ampare la "Continuidad del Derecho de Uso de Software para el Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" para dar asistencia técnica de la solución tecnológica on-premise de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al licenciamiento de productos en territorio nacional, dirigido al Administrador del Contrato.
	A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.	Dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.	Carta de confidencialidad firmada y rubricada por el representante legal de la empresa, por medio de la cual manifieste su compromiso de guardar confidencialidad acerca de aquellos documentos que sean entregados por el Instituto y que sean debidamente marcados como información confidencial, así como a la información que haya tenido acceso por razón de la prestación de sus servicios, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (impreso y digital).
	A partir del mes siguiente de la	Durante los primeros 05 días naturales del	Memorias técnicas , el proveedor o el fabricante de DYNATRACE deberá entregar al Administrador del

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
 Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

<p>Recepción de entregables que soportan el servicio.</p>	<p>notificación del fallo.</p> <p>A partir del mes siguiente de la notificación del fallo.</p> <p>A partir del día natural posterior a la notificación del fallo.</p>	<p>del mes anterior.</p> <p>Dentro de los primeros 05 días de cada mes.</p> <p>(Única vez) dentro de los primeros 05 días naturales posteriores a la notificación del fallo.</p>	<p>Contrato o al Auxiliar del Contrato en formato electrónico la actualización de versiones de software realizadas en el mes inmediato anterior por la plataforma/herramienta y sus dependencias proveídas como parte de la prestación del servicio</p> <p>Reporte detallado de los eventos de soporte atendidos y pendientes de atender en formato electrónico, dicho reporte deberá contener al menos, la fecha del evento, tiempo de afectación, motivo del evento, acciones para atenderlo y solucionarlo, así como también en su caso, el motivo por el cual sigue pendiente y el planteamiento para solucionarlo.</p> <p>Escrito en hoja membretada firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste que libera al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativo 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 establecidos en la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.</p>
<p>Cierre del servicio</p>	<p>31 de diciembre de 2024.</p>	<p>31 de diciembre de 2024</p>	<p>Acta de cierre del servicio.</p>

d) Criterio de evaluación de proposiciones.

El criterio a utilizar para la evaluación de las proposiciones será el **binario**, esto debido a que la solución tecnológica requerida, por su específica condición tecnológica se encuentra estandarizada en el mercado, por lo que los licitantes no deberán vincular las condiciones que deberán cumplir los licitantes con las características y especificaciones de los servicios a contratar ya que éstos se encuentran estandarizados en el mercado y el factor preponderante que se considerará para la adjudicación del contrato es el precio más bajo.

Aldea Media y ACCSoftware presenta la documentación a La Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios Tecnológicos:

- Propuesta Técnica y Económica en hoja membretada firmada y rubricada por el Representante Legal de la Empresa en la que declare que cubre con el 100% de los requerimientos expuestos en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones.
- Carta del distribuidor autorizado por el fabricante en hoja membretada que, lo autorice para dar asistencia técnica de la solución tecnológica on-premise de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al licenciamiento de productos en territorio nacional.

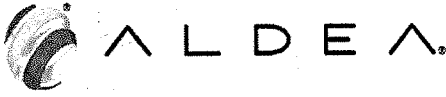
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC. ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accssoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC071211NW6

- Documento técnico mediante el cual se establezcan 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 proceso de atención del "Service Desk" deberá formar parte de la propuesta técnica.
 - Carta de aceptación para otorgar el servicio con base a los niveles de atención requeridos en el numeral 7. Asistencia Técnica del Anexo Técnico.
 - Carta en hoja membretada firmada y rubricada por medio de la cual el Representante Legal de la Empresa manifieste, que el software ofertado al Instituto se apega a las mejores prácticas descritas en el inciso e) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar del presente documento.
- e) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.**

Aldea Media y ACCSoftware presentan una carta en hoja membretada firmada y rubricada por medio de la cual el Representante Legal de la Empresa manifieste, que el software ofertado al Instituto se apega a las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO, adjuntando copias simples de las mismas:

- **ISO 27001: 2022/ ISO 27001: 2013** Norma internacional que proporciona un marco de trabajo para los sistemas de gestión de seguridad de la información (SGSI) con el fin de proporcionar confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de la información, así como cumplimiento legal.
 - **La certificación ISO 27001** es esencial para proteger sus activos más importantes, la información de sus clientes y empleados, la imagen corporativa y otra información privada. La norma ISO incluye un enfoque basado en procesos para lanzar, implantar, operar y mantener un SGSI.
 - **Certificación actualizada de SOC 2:** Esto es un informe automatizado que evalúa los sistemas de información en términos de seguridad, disponibilidad, integridad del tratamiento y confidencialidad.
- f) Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.**

Documento técnico mediante el cual se establezcan 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. Así como el proceso de atención del "Service Desk".

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

Para la prestación del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no se requieren hacer visitas a las instalaciones del Instituto, donde se prestarán los servicios. Por lo anterior, No aplica.



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

- h) Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. Se deberá precisar puntualmente, el objeto y el resultado que se espera obtener de la misma, a efecto de que se plasme en la convocatoria.

Para la prestación del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no se requieren visitas a las instalaciones de los licitantes. Por lo anterior. No aplica.

- i) Las penas convencionales y deducciones al pago de conformidad con lo dispuesto en el lineamiento 5.5.8 de las presentes POBALINES.

Penas convencionales

Las penas convencionales serán aplicadas en caso de atraso en el inicio de la prestación del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario (Renovación del Licenciamiento de Software o de Asistencia Técnica) por causas atribuibles al Proveedor a partir del día natural siguiente a la fecha convenida para lo cual, se aplicará el **1% por concepto de pena convencional sobre el valor específico de lo incumplido** de conformidad con lo dispuesto 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 (POBALINES).

El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, registrar y validar en el PREI Millenium, así como de aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones, según sea el caso, previstas en el contrato que derive, así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

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 servicios no prestados fuera del plazo convenido, cuando se hubiere exceptuado de la presentación de la garantía.

Las penas convencionales se aplicarán 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 de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. El % para este cálculo será del 1% sobre el valor específico de lo incumplido.

Pca = pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOSALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

Las penas convencionales y deducciones **deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad** conforme al artículo 1844 del CCF, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente.

La penalización se calculará a partir del período de tiempo en que concluye el plazo o fecha convenida para la prestación de los servicios, y hasta la hora o el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de cumplimiento del contrato.

Deductivas

De conformidad con el numeral 5.5.8. de los POBALINES, el monto a aplicar por concepto de deductivas no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato. Por lo que estas serán determinadas **en función de los servicios prestados de manera parcial o deficiente**; dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y sin que cada concepto de deducciones exceda el 10% de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto máximo total del contrato. De ser el caso, el contrato deberá rescindirse conforme al artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 98 y 99 de su Reglamento.

Las deductivas deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad, toda vez que, si una parte de la obligación fue incumplida, la deductiva no puede ser aplicada a la totalidad del monto contratado. Para tal efecto el Instituto, establece que por motivo de un incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario (Renovación del Licenciamiento de Software o de Asistencia Técnica), se aplicará una deducción considerando lo siguiente:

Concepto u obligación	Nivel de servicio	Unidad de Medida	Deducción	Límites de incumplimiento
Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario	Entrega del licenciamiento de Software para plataforma de monitoreo Dynatrace. El licenciamiento debe ser activado sin excepción el día 09 de diciembre de 2024.	1	1% sobre el costo total del licenciamiento por incumplimiento en la entrega y activación de las licencias.	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.
Asistencia técnica	Asistencia técnica mensual por especialistas en la herramienta Dynatrace.	1	1% sobre la iguala mensual de la asistencia técnica por incumplimiento parcial o deficiente en el servicio.	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.

j) En su caso, mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.

El administrador del Contrato, en caso justificado deberá notificar por escrito al proveedor sobre la detección de defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios, para que este resuelva en un plazo no mayor a 2 (dos) días contados a partir de la recepción de la notificación de



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

los defectos o vicios ocultos detectados. Sin menoscabo de la solución que otorgue el proveedor, el administrador del contrato deberá de aplicar las deductivas que en su caso deriven por dicho incumplimiento.

k) Garantías:

Aldea Media y ACCSoftware como parte de su propuesta garantizará el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar en la División de Contratos, ubicada en Durango 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc en la Ciudad de México, la póliza de fianza en la misma moneda en que se cotizó el servicio, expedida por una afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 4 de abril de 2013 y actualizada el 11 de mayo de 2022, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato respectivo, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato, a favor del IMSS, por un monto equivalente al 10% sobre el importe total del contrato, sin incluir el I.V.A., según sea el caso, en moneda nacional, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

l) Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía de forma divisible considerando lo siguiente:

- Cuando **Aldea Media y ACCSoftware** 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.

m) Precisar la forma de pago para lo cual deberán especificar el tipo de moneda y si se realizará en una sola exhibición o pagos progresivos conforme a las entregas programadas en el contrato respectivo.

El pago que derive de los conceptos y obligaciones establecidas para el servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, y Asistencia Técnica se pagara conforme a lo siguiente:

Servicio requerido	Forma de pago
Licenciamiento de software	El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), en una sola exhibición, en el mes de diciembre de 2024.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

Asistencia técnica	El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), a mes vencido y devengado (pagos progresivos) y a entera satisfacción del Instituto de conformidad a los criterios establecidos en el presente documento, así como con apego a lo plasmado en el anexo técnico.
--------------------	--

- n) **Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.**

El administrador de contrato y quien designe como auxiliar del contrato serán responsables de comprobar, supervisar y verificar las obligaciones establecidas contractualmente por el proveedor. Para tales efectos, el administrador del contrato deberá integrar una matriz de obligaciones contractuales, mismas que el proveedor deberá de aceptar de conformidad para efectos de establecerla como guía de supervisión.

Respecto a los plazos y condiciones de la prestación del servicio, el administrador del contrato o quien designe como auxiliar, deberán documentar los respectivos actos de supervisión que en términos generales lleve a cabo, siendo consistentes con los actos administrativos que deriven de las declaraciones que habrán de hacerse para recibir el objeto del contrato mediante acta de entrega recepción. Estos documentos, deberán de integrarse a la carpeta correspondiente de administración del contrato como evidencia de cumplimiento.

- o) **Otorgamientos de anticipo**

Para el servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no se otorgarán anticipos.

- p) **Aviso de privacidad.**

Aldea Media y ACCSoftware se apegarán al Estándar Tecnológico definido en materia de Seguridad al que hace referencia la wiki guía de estándares tecnológicos, en su rubro "Sistemas, aplicaciones y servicios", el cual se puede consultar en: <https://wikiguias.atencion.gob.mx/es/seguridad-de-la-informacion/estandar-tecnico-de-controles-minimos-de-seguridad-de-la-informacion>. Asimismo, los proveedores deberán apearse a las políticas generales de Seguridad de la información en materia de TIC's que le sean indicadas por el personal del Instituto conforme al servicio prestado.

"Usted podrá consultar el Aviso de Privacidad Integral que se encuentra publicado en: <http://www.imss.gob.mx>".

- q) **Seguro de responsabilidad civil.**

No aplica, debido a que, por la naturaleza del servicio requerido, se hace suficiente que el proveedor entregue la póliza de fianza de cumplimiento del contrato.

- r) **Dictámenes de protección civil.**

No aplica, por la naturaleza del servicio requerido, el personal no participara en eventos, reuniones, conferencias, seminarios, cursos entre otros fuera de las instalaciones del Instituto.



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

s) Vigencia del contrato

El contrato que ampare el servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario deberá considerarse a partir de un día natural posterior al fallo y hasta el 31 de diciembre de 2024.

t) Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos o de la calidad de los servicios

- a. **Aldea Media y ACCSoftware** quedarán obligados ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, a responder por la calidad de los servicios, así como en cualquier otra responsabilidad en la que incurrida en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.
- b. **Aldea Media y ACCSoftware** analizará y resolver el requerimiento del administrador del contrato, en un plazo no mayor a 2 (dos) días contados a partir de la recepción de la notificación de los defectos o vicios ocultos detectados. Sin menoscabo de la solución que otorgue el proveedor, el administrador del contrato deberá de aplicar las deductivas que en su caso deriven por dicho incumplimiento.
- c. Si posterior a este plazo, el proveedor no resuelve el problema de calidad notificado por el Instituto, se aplicará una deducción por el 1 % diario sobre el valor específico de lo incumplido, hasta que se haya resuelto el problema.

u) Mecanismos de aceptación

- a) **Aldea Media y ACCSoftware** proporcionarán la Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario de conformidad a los tiempos respuesta de soporte y los niveles de servicio enunciados en el Anexo Técnico.
- b) Cualquier atraso en la entrega del servicio, será sancionado de acuerdo con lo indicado en el presente documento.
- c) El Administrador del contrato o quien éste designe como auxiliar, vigilará el debido cumplimiento de los compromisos adquiridos contractualmente por el proveedor. Lo anterior deberá enunciarse en acta de Entrega -Recepción a la cual deberán adjuntarse los entregables que justifiquen el servicio objeto del presente.
- d) El Administrador del contrato o quien éste designe como auxiliar, verificará, y comprobará que los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable se hayan cumplido por parte del proveedor en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto.

v) Confidencialidad

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
 RFC: ORB930827SG9

 ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
 RFC: ACC07121INW6

El Instituto y **Aldea Media y ACCSoftware** convienen que todos los datos, mensajes de audio, mensajes de grabadoras, cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tengan acceso o que sean expuestos en el sitio web por el Instituto: www.imss.gob.mx, serán consideradas como información confidencial. JP

Por lo anterior, el proveedor reconoce que queda prohibida la difusión y/o utilización total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general por ningún medio conocido o por desarrollar, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y de la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados según sea el caso.

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

Asimismo, **Aldea Media y ACCSoftware** se responsabilizan del uso y cuidado de la información, a nombre propio y de las personas que formen parte de sus equipos de trabajo, así como del personal directivo, administrativo y operativo que las conforman.

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

En caso de que el Instituto identifique, que el proveedor ha hecho uso indebido de la información confidencial a la que haya tenido acceso, por razón a la prestación de sus servicios con el fin de divulgar u obtener provecho para sí o para un tercero se hará acreedor a las sanciones establecidas en la ley aplicable en la materia.

w) Propiedad intelectual

Aldea Media y ACCSoftware presentarán el día natural posterior a la notificación de la adjudicación un escrito bajo protesta de decir verdad, a liberar al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, 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 del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el posible licitante se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione.

x) Rescisión administrativa del contrato

 ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
 Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

 Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Pliso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

 Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024accsoftware
alta calidad en consultoría y software

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

En términos de lo dispuesto en el artículo 54, de la LAASSP el Instituto, podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando **Aldea Media y ACCSoftware** incurran en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

Si el Instituto considera que **Aldea Media y ACCSoftware** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la cláusula que antecede, lo hará saber al proveedor, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días naturales, 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 posible **Aldea Media y ACCSoftware**. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al proveedor 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 **Aldea Media y ACCSoftware**, hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

En el supuesto de que se rescinda el contrato, el Instituto, no aplicará las penas convencionales, ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico. Iniciado un procedimiento de conciliación el Instituto, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, **Aldea Media y ACCSoftware**, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación del Instituto, por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

De no darse por rescindido el contrato, el Instituto, establecerá de conformidad con el posible licitante, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que el posible licitante, 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,

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-CYR-050CYR019-N-182-2024



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en 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 posible licitante incurra en cualquiera de las causales siguientes.

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de diez días naturales posteriores a la firma de este.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.
3. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio del posible licitante.
4. Cuando de manera reiterativa y constante, el posible licitante sea sancionado por parte del IMSS con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.
5. Si la Comisión Federal de Competencia, de acuerdo con sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta al proveedor, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.

y) 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 concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Instituto, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la SFP.

En estos casos el Instituto reembolsará a **Aldea Media y ACCSoftware**, 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.

ATENTAMENTE

CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL
APODERADA DE ALDEA MEDIA, S. A. DE C. V.
REPRESENTANTE COMÚN DE LA AGRUPACIÓN ENTRE
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V., Y ACCSOFTWARE, S. A. DE C.V.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768
Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA A

Página 001



alta calidad en consultoría y software

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

CONVOCANTE:
Instituto Mexicano del Seguro Social

PROCEDIMIENTO:
Licitación Pública Nacional Electrónica Núm.
Núm. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

OBJETO DE CONTRATACIÓN:
Servicio de "Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"

PARTICIPACIÓN CONJUNTA:
AGRUPACIÓN ENTRE: ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. Y MANTENIMIENTO, ACCSOFTWARE, S. A. DE C. V., S. A. DE C. V.
REPRESENTANTE COMÚN:
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.

SE PRESENTA:

"4.4. Propuesta económica"

Ciudad de México a 12 de septiembre de 2024
Protesto lo necesario

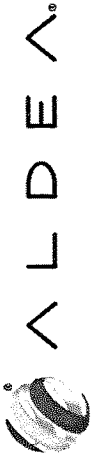
Fabiola Pauggo

CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL
APODERADA DE ALDEA MEDIA, S. A. DE C. V.
REPRESENTANTE COMÚN DE LA AGRUPACIÓN ENTRE
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V., Y ACCSOFTWARE, S. A. DE C. V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768
Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcalda Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB9308275G9

Página 002

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050CYR019-N-182-2024



ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

Ciudad de México a 12 de septiembre de 2024

JF

4.4. Propuesta económica

El licitante deberá presentar su propuesta económica debidamente requisitada, considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones, para lo cual podrá hacer uso del **Anexo 10** de la presente convocatoria; en caso de no hacer uso del citado anexo, el documento que se remita deberá contener los mismos datos solicitados en el referido anexo, la cual deberá estar foliada y con firma electrónica avanzada del licitante, que emite el SAT para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Los servicios objeto de esta licitación deberán cotizarse en pesos mexicanos.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

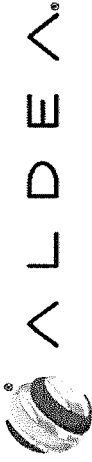
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivato.com/digital/>

RFC: ORB9308275G9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 55 8000 8090, Página web: www.accsoftware.com.mx



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024

PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

Ciudad de México a 12 de septiembre de 2024

Instituto Mexicano del Seguro Social
Dirección de Administración
Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos
División de Contratación de Activos y Logística
Presente

CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL, en mi carácter de **REPRESENTANTE COMÚN** DE LA AGRUPACIÓN ENTRE ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V., Y ACCSOFTWARE, S. A. DE C.V. y con relación al procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica Núm. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024, en este acto presento la siguiente:

ANEXO 10 PROPUESTA ECONÓMICA

Id	Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad	Tipo	Precio Unitario	Subtotal
1	Derecho de uso de software, con la cual se garantiza la continuidad a la obtención de alta disponibilidad del servicio de monitoreo del rendimiento y experiencia de usuario de los aplicativos y servicios tecnológicos de "EL INSTITUTO", durante la vigencia de la contratación de la suscripción (licenciamiento).	Monitoreo de Aplicaciones "Application Performance Monitoring" Análisis causa raíz de problemas Alertamiento proactivo y reactivo Establecimiento automático de umbrales mediante inteligencia artificial	Host Monitoreo Full Stack	32	Suscripción	\$100,105.00	\$3,203,360.00

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768
Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alcañía Benito Juárez, Ciudad de México.
Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accssoftware.com.mx



<p>Asistencia Técnica "EL LICITANTE" deberá ofertar y garantizar asistencia técnica para la detección, prevención, notificación, canalización y seguimiento de fallas, durante la vigencia del contrato, permitiendo el reporte de las mismas bajo un esquema de 7x24x365 días (en sitio las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año), sobre los módulos necesarios para la implementación de la plataforma destinada al monitoreo de las aplicaciones de los ambientes y centros de datos Institucionales.</p>	<p>Monitoreo de Base de Datos/Infraestructura Monitoreo Bases de Datos Monitoreo File Server Monitoreo infraestructura Experiencia de usuarios y sintéticos Sesiones reales de usuario Monitoreo sintéticos Grabación en video de sesiones Monitoreo HTTP Análisis de Logs y extensiones Análisis de Logs Extensiones a Bases de Datos Asistencia técnica del Licitante Asistencia 7x24x365 Asistencia Técnica en sitio.</p>	<p>Host Monitoreo Infraestructura Sesiones o sintéticos mensuales GB de logs mensuales Mensual</p>	<p>14 5 943 356 2025 1</p>	<p>Suscripción Suscripción Suscripción Asistencia Técnica</p>	<p>\$100,105.00 \$0.79 \$553.07 \$3,804,091.70</p>	<p>\$1,401,470.00 \$4,695,251.24 \$1,119,966.75 \$3,804,091.70</p>
TOTAL \$14,224,139.69						

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640 / Teléfonos: +52 (55) 1879 7768
 Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB9308275C9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes, C.P. 03900, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.
 Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO",
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB9308275C9



alta calidad en consultoría y software
ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

IVA	\$2,275,862.35
TOTAL GENERAL	\$16,500,002.04

- Monto en letra sin IVA: Catorce millones, doscientos veinticuatro mil, ciento treinta y nueve pesos 69/100. MX.N.
- Precios están expresados en moneda nacional y serán fijos durante la vigencia del contrato.
- Razón Social. ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
- RFC. - ORB9308275C9
- RFC: ACC071211NW6
- Lugar y fecha. - Ciudad de México, a 12 de septiembre de 2024

ATENTAMENTE

CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL
 APODERADA DE ALDEA MEDIA, S. A. DE C. V.
REPRESENTANTE COMÚN DE LA AGRUPACIÓN ENTRE
 ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V., Y ACCSOFTWARE, S. A. DE C. V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640
 Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768
 Internet: contacto@aldeamexico.com <https://www.vivaro.com/digital/> RFC: ORB9308275C9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A, Colonia San José Insurgentes, C.P 03900, Alameda Benito Juárez, Ciudad de México.
 Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx

SIN TEXTO



ACTA DE FALLO

<p>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024 OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO"</p>
--

En la Ciudad de México, siendo las **13:00 horas del día 02 de octubre de 2024**, en la **Sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en Durango 291, piso 5, Colonia Roma Norte, C.P. 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc**, se reunieron las personas servidoras públicas cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta con el objeto de llevar a cabo el Acto de Notificación del Fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica, con número de identificación en CompraNet **LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024**, convocada para la contratación del **"Servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"**, de conformidad con el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, la Ley o la LAASSP), así como lo previsto en el apartado 3, **numeral 3.II, inciso a)** de la Convocatoria, así como el Acta de Presentación y Apertura de Proposiciones de fecha 12 de septiembre de 2024.

Este acto es presidido por la **Lic. Rosa Angélica Nava Robles, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística**, adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, perteneciente a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 5.3.8, inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y el numeral 7.1.3.1.2.3, del Manual de Organización de la Dirección de Administración, quien rubrica y firma al final de la presente Acta.

Quien preside el acto, es asistida por la **Titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios**, con carácter de Área Técnica, cuyo nombre y firma aparece al final de la presente Acta.

Asimismo, se hace constar que se encuentra presente el representante del **Órgano Interno de Control Específico en el IMSS**, cuyo nombre y firma aparece al final de la presente Acta.

De conformidad con los artículos 26, penúltimo párrafo de la LAASSP y 45 de su Reglamento, se hace constar que no asistieron personas que hayan manifestado su interés de estar presentes en este acto como observadores.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS





ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-CYR-050GYP019-N-162-2024
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO

Acto seguido, en presencia de los asistentes se da lectura al contenido en la presente acta, al tenor de lo siguiente:

En el acto de presentación y apertura de proposiciones, celebrado el pasado 12 de septiembre de 2024, se recibió para efectos de su revisión, análisis detallado y elaboración del Dictamen que fundamenta y motiva el Fallo de la presente Licitación; conforme lo establecen los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la Ley, 51 primer párrafo, así como 52 del Reglamento, la proposición de los siguientes licitantes:

Núm. licitantes que presentaron proposiciones n este Acto a través del Sistema CompraNet	Nombre, razón o denominación social de los	Partida(s) en las que Participa
1	ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.	Única

Se comunicó que se verificó el **Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados** disponible en: <https://directoriosancionados.apps.funcionpublica.gob.mx/> que las personas morales antes mencionadas no se encuentran inhabilitadas, sancionadas así como en la página de proveedores suspendidos en la liga <https://suspensiondirectoriosancpc.apps.funcionpublica.gob.mx/> a la fecha de celebración del presente Acto, se imprimieron las pantallas de dichas consultas, mismas que se encuentran archivadas en el expediente del procedimiento de la presente Licitación Pública, verificándose que los licitantes referidos no se encuentran inhabilitados, sancionados ni suspendidos.

Asimismo, se consultó el listado de proveedores y contratistas impedidos para contratar con el Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con lo establecido por el artículo 50 de la LAASSP, fracciones III, IV, XIII y XIV, dicho listado fue impreso y, de igual manera, se encuentra archivado en el expediente de la presente Licitación Pública, verificándose que los licitantes referidos no se encuentran impedidos.

Criterio de Evaluación de Proposiciones





ACTA DE FALLO

Table with 2 rows: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA; NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-CYR-050CYR019-N-182-2024; OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO

Con apego en lo establecido por los artículos 36, 36 Bis fracción II y 37 de la Ley y 51 del Reglamento; Numeral 2 Objeto y Alcance de la Licitación Pública, numeral 2.7 Forma de Adjudicación y Apartado 6. Criterios Específicos Conforme a los Cuales se Evaluarán las Proposiciones, de la Convocatoria; así como el numeral, 7 Adjudicación de Contrato, la Convocante efectuó la evaluación utilizando el criterio Binario, es decir Cumple o No cumple, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en los Anexos Uno "Anexo Técnico", Dos "Términos y Condiciones y Nueve "Propuesta Económica", a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

I. EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.

A. FIRMA ELECTRÓNICA.

En primer término, se verificó si la proposición fue debidamente firmada electrónicamente, tal como se exigió en el apartado 4, numeral 4.1 de la Convocatoria y de conformidad con los artículos 26 Bis, fracción II y 27 de la Ley, que disponen que en el caso de Licitaciones Públicas Electrónicas, en las cuales se permite exclusivamente la participación de los licitantes a través del Sistema CompraNet, se utilizarán medios de identificación electrónica, los cuales producirán los mismos efectos que las leyes otorguen a los documentos firmados autógrafamente y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio.

Vinculado a ello, el artículo 50 del Reglamento, establece que "En las proposiciones enviadas a través de medios remotos de comunicación electrónica, en sustitución de la firma autógrafa, se emplearán medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de la Función Pública". Al respecto, la Secretaría de la Función Pública, mediante el "Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2011, dispuso en su numeral 14 textualmente lo siguiente: "El medio de identificación electrónica para que los potenciales licitantes nacionales, ya sean personas físicas o morales, hagan uso de CompraNet, será el certificado digital de la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales".

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



2024
Felipe Carrillo
PUERTO

Handwritten signature and initials



ACTA DE FALLO

Table with 2 columns: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N°182-2024, OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO

Al efectuar el acto de presentación y apertura de las proposiciones, se imprimió de los licitantes, el archivo generado por CompraNet denominado "ACUSE DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIÓN ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE COMPRANET", el cual contiene, entre otros datos, el Nombre o Razón Social de la persona física o moral que carga la propuesta en el sistema así como Nombre del firmante y la Firma (Cadena de firma electrónica), así como el código QR con el cual se verificó el acuse de proposición y son "la prueba" de que las propuestas las autentican los licitantes como enviadas por ellos mismos a través de los medios electrónicos y, por tanto, ponen de manifiesto que la propuesta fue firmada digitalmente y que se cumplió con la exigencia prevista en la Convocatoria.

El análisis a que se refiere este numeral, se realizó por el área contratante, la División de Contratación de Activos y Logística adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, perteneciente a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.

De la Evaluación realizada, se desprende que el acuse generado por el Sistema CompraNet indica que tanto la documentación legal, técnica y económica que presentó el licitante: 1) ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACC SOFTWARE, S.A. DE C.V., fue debidamente firmada de forma electrónica. Anexo I.

B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA PROPOSICIÓN (LEGAL-ADMINISTRATIVA).

Sólo después de constatar que el licitante firmó adecuadamente su proposición, se procedió a la evaluación de la documentación distinta a la proposición a que se refiere el apartado 4. REQUISITOS QUE LOS LICITANTES DEBEN CUMPLIR, numeral 4.2. Documentación distinta a la proposición (legal-administrativa), de la Convocatoria.

La revisión de la documentación distinta a la proposición se realizó por el área contratante, la División de Contratación de Activos y Logística adscrita a la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, perteneciente a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, de conformidad con el numeral 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del numeral 4.2.2.1.15 del



Handwritten signature and date: 11/2/24



ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GVR-050GVR019-N-182-2024
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante el Manual).

La evaluación se contiene en el Anexo II, la cual se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare.

Con base en la evaluación, se concluyó que la documentación distinta que presentó el licitante: T) ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V., cumple satisfactoriamente con los extremos solicitados en la Convocatoria.

C. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS.

Una vez que se verificó que el licitante cumplió con el requerimiento de la documentación distinta, se procedió a la evaluación de los requisitos establecidos en el numeral 4. Requisitos que los licitantes deben cumplir numeral 4.3.- Propuesta Técnica y en el Anexo I.- "Anexo Técnico", todos de la convocatoria, considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones respectiva.

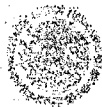
La evaluación de la propuesta técnica del licitante se realizó por parte de la Ing. Claudia Leticia Guerrero López, Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, de conformidad con el artículo 2, fracciones II y III del Reglamento; los numerales 4.25, inciso e) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como el numeral 4.2.2.I.16 del Manual, fue remitida la evaluación mediante su oficio número 09 52 76 61 5500/2024/0344 de fecha 18 de septiembre de 2024, y oficio 09 52 76 61 5500/2024/0349 de fecha 23 de septiembre de 2024 en el cual se establecen las razones del área Técnica, misma que se contiene en el Anexo III, y se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertare.

Del análisis efectuado a la propuesta técnica del licitante, se desprende lo siguiente:



2024
Felipe Carrillo
PUERTO

Handwritten signature and initials



ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024
OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO"

Table with 3 columns: Nombre, Razón o Denominación Social; Partida Objeto de Evaluación; Evaluación Técnica. Row 1: ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.; Única; Cumple

La evaluación técnica se realizó bajo la más estricta responsabilidad del Área Técnica.

Dicho lo anterior, se concluye que el licitante: 1) ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.; cumple satisfactoriamente con los extremos solicitados en la Licitación Pública, los cuales se señalan en el Anexo III.

D. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS.

Sólo se considerarán para la evaluación económica aquellas proposiciones que cumplan los requisitos técnicos.

La evaluación de la propuesta económica del licitante: 1) ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V., quien resulto solvente técnicamente, fue realizada por parte de la División de Contratación de Activos y Logística, de conformidad con los numerales 7.1.3.1, 2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes.

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.

Table with 4 columns: Description of service, Price 1, Price 2, Price 3. Row 1: Servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia del Usuario. \$ 14,224,139.69 \$2,275,862.35 \$16,500,002.04



Handwritten signature and date: 11/11/24



ACTA DE FALLO

Table with 1 column and 3 rows: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA, NUMERO DE IDENTIFICACION EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024, OBJETO DE LA LICITACION: SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO

De la evaluación en comento se determinó que la propuesta económica del licitante: 1) ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V., cumple con los requisitos económicos solicitados en la convocatoria.

II. RELACION DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES RESULTARON SOLVENTES.

Para cumplir con lo previsto en la fracción II del artículo 37 de la Ley, se incluye un cuadro resumen de los licitantes cuya proposición resultó solvente.

Table with 2 columns: No., Nombre, Razón o Denominación Social. Row 1: 1, ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.

IV. FALLO.

Con sustento en las evaluaciones que anteceden y que son el fundamento y soporte de esta decisión, con apego a lo establecido en los artículos 36, 36 Bis fracción I, y 37 de la Ley, y 51 del Reglamento; así como en el apartado 6. Criterios Específicos Conforme a los Cuales se Evaluarán las Proposiciones, la Lic. Rosa Angélica Nava Robles, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, de conformidad con los numerales 7.1.3.1.2.3 del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 inciso a) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes, emite el Fallo del procedimiento de Licitación Pública Electrónica de Carácter Nacional con número de identificación en CompraNet LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024.

Por las razones expuestas, ya que cumple con los requisitos legales, su propuesta técnica es solvente y haber ofertado precio más bajo aceptable en su propuesta económica, se ADJUDICA el contrato para la prestación del "Servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia del Usuario", al licitante ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V. como a continuación se indica, de acuerdo a los precios de su propuesta económica Anexo IV:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Handwritten signature and initials



ACTA DE FALLO

Table with 1 column containing: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024, OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.

Table with 4 columns: Description of service, and three columns of monetary values: \$14,224,139.69, \$2,275,862.35, \$16,500,002.04

Considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto.

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP se informa al licitante adjudicado que 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 y de 16:00 a 18:00 horas, la documentación requerida en el punto "3.11.- Fallo y firma de contrato" de la convocatoria a la licitación que nos ocupa.

Asimismo, se le informa que el contrato se formalizará el 17 de octubre, o bien, dentro de los 15 (quince) días naturales posteriores a la notificación del Fallo, en el día y horario que para tal efecto indique la División de Contratos, en términos del artículo 46 de la LAASSP.

Asimismo, el licitante adjudicado deberá entregar en la División de Contratos en el domicilio referido en el párrafo anterior, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento de este.

En cumplimiento a los artículos 2 fracción II, 45 último párrafo, 56 segundo párrafo de la Ley; 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;



Handwritten signature and initials



ACTA DE FALLO

Table with 2 columns: Licitación Pública Nacional Electrónica, Número de Identificación en Compranet: LA-50-CYR-050GYR019-N-182-2024, Objeto de la Licitación: "SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO"

se solicita que previo a la suscripción del contrato respectivo, el Representante Legal del Adjudicado lleve a cabo su registro en el Módulo de Formalización de Instrumentos Jurídicos (MFIJ), para lo cual se pone a su disposición las siguientes direcciones electrónicas:

- https://www.gob.mx/compranet/documentos/modulo-de-formalizacion-de-instrumentos-juridicos
https://upcp-compranet.hacienda.gob.mx/registro_empresas.html

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

Table titled 'Datos del contrato y su garantía' with columns for contract details: ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. en participación conjunta con ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V., Número de contrato, Objeto, Monto, Vigencia, Porcentaje de la garantía, Monto de la garantía, Tipo de Garantía.



Handwritten signature and initials



ACTA DE FALLO

Table with 2 columns: LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET LA-50-CYR-050CYR019-N-182-2024, OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO

V. CIERRE DEL ACTA

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis de la LAASSP, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en el mural de comunicación, situado en las oficinas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en: Calle Durango Núm. 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, por un término no menor de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Se difundirá un ejemplar de la presente acta en CompraNet. https://upcp-compranet.hacienda.gob.mx/ Dicho procedimiento sustituye a la notificación personal.

Una vez que se dio lectura al presente Fallo, se consultó a los asistentes si tenían algún comentario u observación, a lo que el representante del Órgano Interno de Control Especifico en el IMSS manifiesta lo siguiente:

Con fundamento en el artículo 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público que dispone que la Secretaría de la Función Pública podrá verificar en cualquier tiempo que las adquisiciones, arrendamientos y servicios se realicen conforme a lo establecido en la Ley de la materia y demás disposiciones aplicables, en correlación con el artículo 83, párrafo cuarto del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

En este acto, una vez que se dio lectura a la presente acta, se señala que correspondió a las áreas requirente y técnica, en términos de los artículos 37 de la LAASSP y, 2 de su Reglamento, en correlación con el numeral 5.3.8, inciso a), de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, constatar que los servicios que se evaluaron cumplen con la Convocatoria y sus anexos; con las precisiones de la Junta de aclaraciones y si las proposiciones que se presentaron cumplen con lo anterior, así como la debida asignación de los puntos y que se cuente con el debido sustento en los desechamientos que se determinaron. Asimismo, se señala que es responsabilidad del área contratante y/o técnica, la evaluación que se realizó para la emisión del presente Acto de Fallo de conformidad con el artículo 36 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en concordancia con los numerales 4.2.2.1.15, 4.2.2.1.16 y 4.2.2.1.17 del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



Handwritten signature and initials



ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024
OBJETO DE LA LICITACIÓN: "SERVICIO DE CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO"

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las 13:30 horas del día en que se actúa, firmando quien preside, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar. Esta Acta consta 11 (Once) hojas útiles.

- ANEXO 1. PANTALLA DEL SISTEMA COMPRANET: 5 (CINCO) HOJAS.
ANEXO 2. ANEXO 10 "EVALUACION LEGAL": 4 (CUATRO) HOJAS.
ANEXO 3. EVALUACION TÉCNICA: 6 (SEIS) HOJAS
ANEXO 4. PROPUESTA ECONÓMICA: 5 (CINCO) HOJAS.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

Table with 2 columns: Position (e.g., Titular de la División de Contratación de Activos y Logística) and Signature (e.g., Lic. Rosa Angélica Nava Robles, Ing. Nancy Urzua Cruz)

Por el Órgano Interno de Control Especifico en el IMSS.

Table with 2 columns: Position (Representante del Órgano Interno de Control Especifico en el IMSS) and Signature (C. P. Pedro Alberto Reynoso Morales)

Fin del Acta

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Handwritten mark or signature in the bottom right corner.

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



S/R
LBGP

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

Para sello de recepción	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS
	Lugar y Fecha:
	Ciudad de México, a 03 de Octubre del 2024.
	Oficio:
	09 53 84 61 1CFJ/2024/9176
	Procedimiento:
	LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024
Contratos Totales:	1
Contratos BESA:	1
Deberá proporcionarse copia del acuse debidamente sellado a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios	

Licenciado
Humberto Rincón Juárez
Titular de la División de Contratos.
P r e s e n t e.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Me permito solicitar su valiosa intervención a efecto de que tenga a bien girar sus apreciables instrucciones a quien corresponda, para llevar a cabo la elaboración del contrato derivado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica cuyo número aparece en el encabezado del presente oficio, para la contratación del "Servicio de Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", para lo cual en cumplimiento a lo establecido en el Oficio Circular No. 09 53 84 61 1CFA/5094 del 1º de junio del 2021, me permito anexar al presente un Disco Compacto que contiene los documentos electrónicos que se detallan a continuación:

No	Documentación para elaboración de los Contratos	Nombre de los Archivos
1	Acta de Fallo.	1. Acta de Fallo (PDF).
2	Propuesta Económica, Técnica y Legal del licitante adjudicado.	2. Propuesta Económica (PDF). 3. Propuesta Técnica (PDF). 4. Propuesta Legal (PDF).
3	Oficio de designación de la persona servidora pública que fungirá como Administrador de Contrato.	5. Oficio de designación del Administrador de Contrato (PDF).
4	Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos con números de folios: 0000441910-2024	6. Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos (PDF).





Table with 2 columns: No and Documentación para elaboración de los Contratos, and Nombre de los Archivos. It lists 13 items of documentation and their corresponding file names.

Es importante precisar que, de conformidad con lo establecido en el Acta de Fallo de fecha 02 de Octubre del 2024 del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica ya referido, se indicó al proveedor adjudicado que deberá entregar la documentación correspondiente para la formalización del citado instrumento jurídico en esa área a su digno cargo.

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

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

Atentamente

Handwritten signature of Rosa Angelica Nava Robles

Lic. Rosa Angelica Nava Robles. Titular

Elaboró Lic. Jorge Albarran Hernandez with handwritten signature

Con copia para: Mtra. Elia Sandra Varas Galeana.-Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos (*)
(*) Copias de conocimiento enviadas por el sistema SICCG.





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
050GYR019N18224-
001-00

ANEXO 4 (CUATRO)

“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO



GOBIERNO DE
MÉXICO



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico

Of. N° 09.52.76.61.5500/2024/269

Ciudad de México, a 30 de julio de 2024

Lic. José Gonzalo Badillo Marino

Titular de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
Dirección de Administración
Presente

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

En referencia a mi similar número 09.52.76.61.5500/2024/272, relacionado con la necesidad del Instituto para realizar el proceso de contratación del **"Continuidad del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"**, para el ejercicio 2024.

Sobre el particular, y en apego a lo estipulado en el numeral 4.17 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social; me permito hacer de su conocimiento los datos de los servidores públicos que fungirán como Administrador y Auxiliares del Contrato que resulte del proceso arriba mencionado.

Administrador del Contrato:

- > Nombre Completo: **Claudia Leticia Guerrero López**
- > Cargo: Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.
- > Área de adscripción en el IMSS: Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
- > Domicilio institucional: Toledo 21, PB, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, CDMX
- > Registro Federal de Contribuyentes: [REDACTED]
- > Clave Única de Registro de Población: [REDACTED]
- > Correo electrónico institucional: claudia.guerrero@imss.gob.mx
- > Teléfono institucional: (55) 5228 2700, ext. 12023 y 12092

Auxiliares:

- > Nombre Completo: **Carlos Iván Salinas Cruz**
- > Cargo: Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios
- > Área de adscripción en el IMSS: Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
- > Domicilio institucional: Toledo 21, PB, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, CDMX
- > Registro Federal de Contribuyentes: [REDACTED]
- > Clave Única de Registro de Población: [REDACTED]
- > Correo electrónico institucional: carlos.salinas@imss.gob.mx
- > Teléfono institucional: (55) 5232700, ext. 12006

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



**GOBIERNO DE
MÉXICO**



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico

Of. N° 09 52 76 61 5500/2024/269

Ciudad de México, a 30 de julio de 2024

- > Nombre Completo: **Nancy Urzua Cruz**
- > Cargo: Titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios.
- > Área de adscripción en el IMSS: Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
- > Domicilio institucional: Reforma 476, 5º piso, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06600, CDMX
- > Registro Federal de Contribuyentes: [REDACTED]
- > Clave Única de Registro de Población: [REDACTED]
- > Correo electrónico institucional: nancy.uruac@imss.gob.mx
- > Teléfono institucional: (55) 5238.2700, ext. 10507

Aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Ing. Claudia Leticia Guerrero López
Titular de la Coordinación de Monitoreo,
Contacto y Riesgo Tecnológico.

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

Elaboró:

Ing. Nancy Urzua Cruz

Revisó:

Lic. Carlos Iván Salinas Cruz

(* las copias se envían a través del SICGC.

Mtra. Elia Sandra Varas Galeano, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos.
Lic. Carlos Iván Salinas Cruz - Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios.
Lic. Rosa Angelica Nava Robles, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística.
Ing. Nancy Urzua Cruz. - Titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios.



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

Contrato Número
050GYR019N18224-
001-00

ANEXO 5 (CINCO)

“JUNTA DE ACLARACIONES, LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN COMPRANET”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



Dirección de Administración

Unidad de Adquisiciones
Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios
Coordinación Técnica de Planeación y Contratos
División de Contratos

**“JUNTA DE ACLARACIONES,
DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN EL
PORTAL DE COMPRAS
GUBERNAMENTALES COMPRANET”**

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
050GYR019N18224-
001-00

ANEXO 6 (SEIS)

“CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA”

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO



ALDEA

SE CANCELAN INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, TAL COMO: NOMBRE, RFC DE SOCIOS PERSONAS MORALES, POR CONSIDERARSE QUE ES INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016



ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC07121INW6

MODELO DE CONVENIO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA

CONVENIO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PARTICIPANTE A", Y POR OTRA PARTE ACCSOFTWARE, S. A. DE C.V., REPRESENTADA POR ABELARDO RAMÍREZ RAMÍREZ, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PARTICIPANTE B", Y CUANDO SE HAGA REFERENCIA A LOS QUE INTERVIENEN SE DENOMINARÁN "Las Partes", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

1.1. "EL PARTICIPANTE A", DECLARA QUE.:

1.1.1 ES UNA SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, CONSTITUIDA CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS Y EN ESPECIAL LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES MERCANTILES BAJO LA DENOMINACIÓN SOCIAL ORGANIZACIÓN SILLAR, S. A. DE C. V. TAL Y COMO LO ACREDITA CON EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **8,363** DE FECHA **4 DE MARZO DE 1987**, OTORGADA ANTE LA FE DEL NOTARIO PÚBLICO TITULAR DAVID BARRERA RUÍZ Y NOTARIO SUPLENTE RAÚL RAMOS BETANCOURT, ADSCRITOS A LA NOTARIA NÚMERO 52 DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN, CUYO PRIMER TESTIMONIO QUEDÓ INSCRITO EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO PRIMER DISTRITO, MONTERREY, NUEVO LEÓN BAJO EL NÚMERO 503, FOLIO 29, VOLUMEN 294 DE FECHA 1 DE JUNIO DE 1987.

EL ACTA CONSTITUTIVA DE LA SOCIEDAD SI HA TENIDO REFORMAS Y MODIFICACIONES.

MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **10,422**, DE FECHA 3 DE JULIO DE 2017, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO ALBERTO J. MARTÍNEZ GONZÁLEZ, NOTARIO PÚBLICO 31 DE MONTERREY NUEVO LEÓN, SE HIZO CONSTAR LA MODIFICACIÓN INTEGRAL DE ESTATUTOS, Y SE ESTABLECE LA DENOMINACIÓN ACTUAL ALDEA MEDIA, S. A. DE C.V. ESCRITURA INSCRITA ANTE EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE NUEVO LEÓN, BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NO. 25841*9. INSCRITA EL 17 DE JULIO DEL 2017.

MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **12,457**, DE FECHA 9 DE JULIO DE 2019, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO ALBERTO J. MARTÍNEZ GONZÁLEZ, NOTARIO PÚBLICO 31 DE MONTERREY NUEVO LEÓN, SE HIZO CONSTAR LA ACTUALIZACIÓN DEL OBJETO SOCIAL. ESCRITURA INSCRITA ANTE EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE NUEVO LEÓN, BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NO. 25841. INSCRITA EL 12 DE JULIO DEL 2019

LOS NOMBRES DE SUS SOCIOS SON:

1. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES
2. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES
3. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León; C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

4. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES [REDACTED]
5. [REDACTED] LA CUAL, AL SER UNA PERSONA MORAL EXTRANJERA, NO CUENTA CON RFC.

1.1.2 TIENE LOS SIGUIENTES REGISTROS OFICIALES. REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NÚMERO **ORB930827SG9** Y REGISTRO PATRONAL ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL NÚMERO [REDACTED]

1.1.3 SU REPRESENTANTE LEGAL CON EL CARÁCTER YA MENCIONADO, CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **19,937** DE FECHA **06 DE SEPTIEMBRE DE 2024**, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. **ALBERTO J MARTINEZ GONZALEZ** NOTARIO PÚBLICO NÚMERO **31**, DE MONTERREY, NUEVO LEÓN E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO, EN EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO **25841** DE FECHA 06 DE SEPTIEMBRE DE 2024, MANIFESTANDO "BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD", QUE DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, NI LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

EL DOMICILIO DEL REPRESENTANTE LEGAL ES EL UBICADO EN: [REDACTED]

EL DOMICILIO FISCAL DE "EL PARTICIPANTE A" ES EL UBICADO EN: AV. SAN JERÓNIMO 210, COL. SAN JERÓNIMO, MONTERREY, NUEVO LEÓN, C.P. 64640.

1.1.4 SU OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS CORRESPONDE A:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO SOCIAL.

- 1.- ESTABLECER CENTROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA LLEVAR A CABO ACTIVIDADES DE TELEMERCADERO, OFICINAS VIRTUALES, RECEPCIÓN Y ENVÍO DE MENSAJES DE TODA CLASE DE APARATOS DE RADIOLOCALIZACIÓN, TELÉFONOS CELULARES, TELÉFONOS FIJOS E INALÁMBRICOS, ASÍ COMO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS DENOMINADOS "CALL CENTERS".
- 2.- ADMINISTRAR Y OPERAR DIRECTA O INDIRECTAMENTE, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN VIRTUD DE CONTRATOS, PERMISOS, AUTORIZACIONES O CONCESIONES FEDERALES O LOCALES.
- 3.- LA PRESTACIÓN Y OBTENCIÓN DE TODO TIPO DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN, ASISTENCIA TÉCNICA, INVESTIGACIÓN, RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS, SUPERVISIÓN, PUBLICIDAD, DESARROLLO COMERCIAL, MONITOREO Y OTROS RELACIONADOS PARA CUALQUIER TIPO DE SOCIEDADES MERCANTILES Y CIVILES, INCLUYENDO EN FORMA ENUNCIATIVA Y NO LIMITATIVA, A SOCIEDADES DEDICADAS A LA INSTALACIÓN, OPERACIÓN, EXPLOTACIÓN Y/O MANTENIMIENTO DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES.
- 4.- LA PROMOCIÓN, FABRICACIÓN, IMPORTACIÓN, VENTA Y SUBARRENDAMIENTO DE ANUNCIOS ESPECTACULARES Y MATERIALES PROMOCIONALES, ASÍ COMO CUALQUIER OTRO ASUNTO RELATIVO A LA MERCADOTECNIA, LA INTERMEDIACIÓN ENTRE ANUNCIANTES Y MEDIOS PUBLICITARIOS ACTUANDO COMO AGENCIAS DE PUBLICIDAD Y LA CELEBRACIÓN DE TODA CLASE DE ACTOS Y CONTRATOS DE NATURALEZA MERCANTIL Y CIVIL.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICAS IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: DOMICILIO, 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

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

5.- ESTABLECER, ADQUIRIR, CONSTRUIR, ARRENDAR, OPERAR Y POSEER BAJO CUALQUIER TÍTULO LEGAL, TALLERES, FÁBRICAS, PLANTAS, ALMACENES, OFICINAS, TIENDAS Y OTRAS INSTALACIONES.

6.- LA REALIZACIÓN DE CUALQUIER ACTO QUE SE RELACIONE CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO, INCLUIDAS EN FORMA MERAMENTE ENUNCIATIVA: GRABACIONES O TRANSMISIONES EN LOS DIVERSOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, SEAN DE LA NATURALEZA QUE FUEREN.

7.- LA TRANSMISIÓN, PROMOCIÓN, EXPLOTACIÓN, PRODUCCIÓN O COPRODUCCIÓN DE TODO GÉNERO DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS TALES COMO CONCIERTOS MUSICALES, RECITALES, EXPOSICIONES, PROYECCIONES, ENTRENAMIENTOS, CONFERENCIAS, DESFILES Y CUALQUIERA OTRA MANIFESTACIÓN PÚBLICA O PRIVADA DE CARÁCTER ARTÍSTICO O CULTURAL.

8.- LA CONSTRUCCIÓN DE ESCENOGRAFÍAS, PANELES, COLOCACIÓN DE PANTALLAS Y CUALQUIER TIPO DE OBRA CIVIL QUE SEA REQUERIDA.

9.- LA PRODUCCIÓN, COMERCIALIZACIÓN DE MÚSICA, VOZ Y OTROS SONIDOS POR CUALESQUIERA MEDIOS DE GRABACIÓN O DE REPRODUCCIÓN, ASÍ COMO LA PRODUCCIÓN, COPIADO, PROYECCIÓN, FABRICACIÓN, DISTRIBUCIÓN, IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE VIDEOS, PELÍCULAS CINEMATOGRAFÍAS; PROGRAMAS DE TELEVISIÓN, VIDEOJUEGOS, DISKETTES DE COMPUTADORA Y, EN GENERAL, CUALQUIER TIPO DE SOPORTE FÍSICO, ELECTRÓNICO, MECÁNICO O DE CUALQUIER OTRO TIPO CONOCIDO O POR CONOCER QUE SIRVA PARA LA FIJACIÓN DE IMÁGENES Y/O SONIDOS Y/O PROYECCIONES DE IMÁGENES EN CUALQUIERA DIMENSIÓN Y/O DE TODA CLASE DE ESTÍMULOS SENSORIALES.

10.- LA COMPRA, VENTA, DISTRIBUCIÓN, FABRICACIÓN, EXPORTACIÓN, IMPORTACIÓN Y COMERCIO EN GENERAL, DE TODA CLASE DE GRABACIONES; EQUIPOS DE GRABACIÓN, DE AUDIO, VIDEO, CÓMPUTO E ILUMINACIÓN Y DE ARTÍCULOS MUSICALES Y SUS ACCESORIOS.

11.- LA COMERCIALIZACIÓN EN PRODUCTOS PARA INFRAESTRUCTURA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN INCLUYENDO MÁS NO LIMITANDO A: COMPUTO, ALMACENAMIENTO, REDES, ROUTING & SWITCHING, SEGURIDAD Y CABLEADO ESTRUCTURADO.

12.- CONSULTORÍA ESTRATÉGICA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI), SERVICIOS ADMINISTRADOS DE REDES, SEGURIDAD Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI), SERVICIOS DE SOC & NOC, TELEFONÍA IP.

13.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE, TRANSMISIÓN (STREAMING), CODIFICACIÓN, DISTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS PARA INTERNET, ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS, EQUIPAMIENTO DE AUDIO Y VIDEO, CDN, CONSULTORÍA Y SERVICIOS PROFESIONALES EN MEDIA, CAPACITACIONES.

14. ACTUAR COMO REPRESENTANTE, COMISIONISTA O MANDATARIO DE TERCERAS PERSONAS, FÍSICAS O MORALES, NACIONALES O EXTRANJERAS, ASÍ COMO COMERCIALIZAR CON DERECHOS DE AUTOR, LITERARIOS, ARTÍSTICOS, MUSICALES O DE CUALQUIER TIPO.

15.- ADQUIRIR ACCIONES, PARTES SOCIALES Y PARTICIPAR EN EL CAPITAL SOCIAL DE ASOCIACIONES CIVILES O SOCIEDADES MERCANTILES, YA SEA DESDE LE FECHA DE SU CONSTITUCIÓN O MEDIANTE LA ADQUISICIÓN DE ACCIONES O PARTES SOCIALES EN SOCIEDADES YA CONSTITUIDAS, ASÍ COMO TRANSMITIR AQUELLAS ACCIONES O PARTES SOCIALES A TERCEROS. LA SOCIEDAD TAMBIÉN PODRÁ EMITIR TÍTULOS OPCIONALES (WARRANTS) OBLIGÁNDOSE UNILATERALMENTE A LA VENTA DE LAS ACCIONES.

16.- LA COMPRA, VENTA, ARRENDAMIENTO, O CELEBRACIÓN DE CUALQUIER CONTRATO O FIDEICOMISO RELACIONADO CON LA PROPIEDAD O POSESIÓN DE BIENES INMUEBLES.

**ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS**

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

17.- LA COMPRA, VENTA, ARRENDAMIENTO, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN, SUMINISTRO, DISTRIBUCIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN DE TODO TIPO DE BIENES MUEBLES, EQUIPO, MAQUINARIA, HERRAMIENTA Y VEHÍCULOS DE CUALQUIER TIPO Y OTROS BIENES.

18.- LA PRESTACIÓN DE TODO TIPO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, INGENIERÍA, CONSULTORÍA ADMINISTRACIÓN PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, INVESTIGACIÓN, SUPERVISIÓN, MONITOREO, PUBLICIDAD, Y OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON LOS FINES AQUÍ PREVISTOS U OTROS QUE CONFORME A LA LEY PUEDA LLEVAR A CABO LA SOCIEDAD.

19.- LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS DE ADMINISTRACIÓN, SUMINISTRO, MANTENIMIENTO, ARRENDAMIENTO O COMPRAVENTA, RESPECTO DE CUALQUIER TIPO DE ACTIVIDAD INDUSTRIAL SIN LIMITACIÓN ALGUNA, CON TECNOLOGÍA PROPIA O A TRAVÉS DE FRANQUICIAS, Y EN FORMA INDEPENDIENTE O EN CONJUNTO CON OTROS INVERSIONISTAS.

20.- LA CELEBRACIÓN DE TODA CLASE DE OPERACIONES DE CRÉDITO, Y LA EMISIÓN, SUSCRIPCIÓN, ENDOSO O GARANTÍA DE TODO TIPO DE TÍTULOS DE CRÉDITO Y OBLIGACIONES, ASUMIR OBLIGACIONES A CARGO DE LA SOCIEDAD O DE TERCEROS.

21.- DAR O TOMAR DINERO EN PRÉSTAMO, CON O SIN GARANTÍA REAL O PERSONAL, ASÍ COMO LA CONSTITUCIÓN, ACTIVA O PASIVA, DE DERECHOS REALES Y GRAVÁMENES RESPECTO DE LOS BIENES Y DERECHOS DE LA SOCIEDAD Y CONSTITUIRSE EN GARANTE HIPOTECARIO, PRENDARIO, FIADOR, OBLIGADO SOLIDARIO, O AVALISTA, O CUALQUIER OTRA FIGURA JURÍDICA, A FIN DE GARANTIZAR O PAGAR OBLIGACIONES DE TERCEROS, EJECUTANDO, SUSCRIBIENDO Y OTORGANDO PARA ELLO LOS ACTOS, CONTRATOS, CONVENIOS, DOCUMENTOS Y LOS TÍTULOS VALORES NECESARIOS O CONVENIENTES.

22.- LA ADQUISICIÓN, USO, VENTA, CESIÓN, EXPLOTACIÓN Y REGISTRO EN NOMBRE PROPIO O CUENTA DE OTROS BAJO CUALQUIER TÍTULO DE TODA CLASE DE PATENTES, FRANQUICIAS, PRIVILEGIOS, INVENTOS, MEJORAS, MARCAS, NOMBRES COMERCIALES, MODELOS INDUSTRIALES Y DERECHOS DE AUTOR RELACIONADOS CON SU OBJETO SOCIAL, ASÍ COMO PRESTAR O RECIBIR ASISTENCIA TÉCNICA DE CUALQUIER CLASE.

23.- ESTABLECER SUCURSALES Y SUBSIDIARIAS Y, EN GENERAL, LA ADQUISICIÓN O ENAJENACIÓN DE TODO TIPO DE ACCIONES O PARTES SOCIALES EN OTRAS EMPRESAS, ASOCIACIONES O SOCIEDADES.

24.- LA EJECUCIÓN DE TODA CLASE DE CONTRATOS O ACTOS JURÍDICOS, SEAN DE NATURALEZA CIVIL, ADMINISTRATIVA, LABORAL O MERCANTIL, RELACIONADOS CON LOS OBJETOS ANTERIORES.

25.- ACTUAR COMO AGENTE O REPRESENTANTE DE TODO TIPO DE PERSONAS, SUJETO A LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES.

26.- LA EJECUCIÓN DE TODO TIPO DE ESTUDIOS DE MERCADO, ENCUESTAS Y, EN GENERAL, CUALQUIER ACTIVIDAD RELACIONADA CON LA COMERCIALIZACIÓN.

27.- TODAS LAS ANTERIORES ACTIVIDADES PODRÁN REALIZARSE TANTO DENTRO COMO FUERA DEL PAÍS, SUJETO A LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES.

POR LO QUE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS PARA OBLIGARSE, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

2.1 "EL PARTICIPANTE B", DECLARA QUE:

2.1.1 ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, SEGÚN CONSTA EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **5,477**, DE FECHA **10 DE DICIEMBRE DE 2007**, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. ALFONSO

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA

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



ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.

RFC: ACC071211NW6

MARTÍN LEÓN ORANTES NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 238, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 375646, DE FECHA 18 DE ENERO DE 2008.

EL ACTA CONSTITUTIVA DE LA SOCIEDAD SI HA TENIDO REFORMAS Y MODIFICACIONES.

MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **112,451**, DE FECHA **19 DE MAYO DE 2014** PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO EDUARDO A. MARTÍNEZ URQUIDI, NOTARIO PÚBLICO 56 DE LA CIUDAD DE MÉXICO DONDE SE ACTUALIZA EL CUADRO ACCIONARIO VIGENTE DE LA SOCIEDAD. INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL 375646* DE FECHA 28 DE MAYO DE 2014.

MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **86,550** DE FECHA **24 DE SEPTIEMBRE DE 2021**, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO MIGUEL SOBERON MAINERO, NOTARIO PÚBLICO 181 DE LA CIUDAD DE MÉXICO; SE HIZO CONSTAR LA MODIFICACIÓN DEL OBJETO DE LA SOCIEDAD. ESCRITURA INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO 375646-1 DE FECHA 02 DE DICIEMBRE DEL 2021.

SE CANCELAN INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, TAL COMO: REGISTRO PATRONAL, POR CONSIDERARSE QUE ES INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. D.O.F. 09-mayo-2016

LOS NOMBRES DE SUS SOCIOS SON:

1. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES
2. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES [REDACTED]
3. [REDACTED] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

2.1.2 TIENE LOS SIGUIENTES REGISTROS OFICIALES. REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NÚMERO **ACC071211NW6** Y REGISTRO PATRONAL ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL NÚMERO [REDACTED]

2.1.3 SU REPRESENTANTE LEGAL, CON EL CARÁCTER YA MENCIONADO, CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO **5,477**, DE FECHA **10 DE DICIEMBRE DE 2007**, PASADA ANTE LA FE DEL LIC. ALFONSO MARTÍN LEÓN ORANTES NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 238, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, BAJO EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 375646, DE FECHA 18 DE ENERO DE 2008, MANIFESTANDO "BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD" QUE DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, NI LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

EL DOMICILIO DE SU REPRESENTANTE LEGAL ES EL UBICADO EN [REDACTED]

EL DOMICILIO FISCAL DE "EL PARTICIPANTE B" ES EL UBICADO EN: AV. INSURGENTES, NO. 1647, INT. PISO 1-INT-A, COL. SAN JOSÉ INSURGENTES, C.P. 03900, BENITO JUÁREZ, CIUDAD DE MÉXICO.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC. ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P. 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

2.1.4 SU OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS CORRESPONDE A:

A. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN CONSULTORÍA, ASESORÍA, DISEÑO, CONFIGURACIÓN, ESTUDIO, INVESTIGACIÓN, PLANEACIÓN, DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS RELACIONADOS CON LAS PRUEBAS, IDENTIFICACIÓN DE ERRORES, IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE RECONOCIMIENTO DE FALLAS, LOCALIZACIÓN DE DEFECTOS, FALLAS DE FUNCIONAMIENTO DE SOFTWARE, COMPILADORES, INTERPRETES, FILTROS, GENERADORES DE PROGRAMAS, SOLUCIONES Y APLICACIONES DE TODO TIPO COMO WEB O MÓVILES.

B. DESARROLLO DE TODO TIPO DE PROYECTOS ESPECÍFICOS Y RELACIONADOS CON LA APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS, HERRAMIENTAS ANALÍTICAS Y PREDICTIVAS EN EL ÁREA DE COMPUTACIÓN Y TECNOLOGÍA PARA TERCEROS.

POR LO QUE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS PARA OBLIGARSE, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

C. ASESORÍA, PLANEACIÓN, DESARROLLO DE REUNIONES, CONFERENCIAS, SEMINARIOS Y/O SIMPOSIO SOBRE COMPUTACIÓN, SISTEMAS, ELECTRÓNICA, TELEPROCESOS MÉTODOS, PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES, ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y CUALQUIER OTRO TEMA RELACIONADO CON LA PROSPECTIVA TECNOLÓGICA EN EL PAÍS O EL EXTRANJERO.

D. CONSULTORÍA, DISEÑO, CONFIGURACIÓN, ESTUDIO, INVESTIGACIÓN, DESARROLLO DE SOLUCIONES DE SOFTWARE Y/O DE HARDWARE.

E. COMERCIALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN, ADQUISICIÓN, COMPRAVENTA, ARRENDAMIENTO, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN DE TODA LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y LÓGICA PARA LA ADT11INISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE SOFTWARE, HARDWARE, SOLUCIONES, APLICACIONES, PLATAFORMAS DIGITALES, TELEPROCESOS, TERMINALES, MÓDEMS, MULTIPLICADORES, ENTRE OTROS PARA PARA TELEINFORMÁTICA CON CUALQUIER COMPUTADOR Y/O CUALQUIER TIPO DE TECNOLOGÍA.

POR LO QUE LA SOCIEDAD PODRÁ ENUNCIATIVA NO LIMITATIVAMENTE:

F. IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE CUALQUIER NATURALEZA.

G. IMPLEMENTAR Y ADMINISTRAR MÉTODOS PARA OBTENER CERTIFICACIONES Y ESPECIALIZACIONES EN APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS, HERRAMIENTAS ANALÍTICAS Y PREDICTIVAS EN EL ÁREA DE COMPUTACIÓN Y TECNOLOGÍA QUE SEAN NECESARIAS O CONVENIENTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE SU OBJETO.

H. DIVERSIFICACIONES. DE LAS OPERACIONES DE SERVICIOS ANTES SEÑALADOS A CUALQUIER NUEVA ÁREA DE LA COMPUTACIÓN ELECTRÓNICA QUE SE DESARROLLA COMO PRODUCTO DEL AVANCE TECNOLÓGICO DEL RAMO, O DE CUALQUIER TIPO.

I. PROPORCIONAR A SOCIEDADES MERCANTILES, ASOCIACIONES O SOCIEDADES CIVILES, SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN, LEGALES, FISCALES, ASESORÍA Y CONSULTA TÉCNICA, TECNOLOGÍA, CONTABLE, MERCANTIL, FINANCIERA Y EN GENERAL CUALQUIER ASESORÍA.

J. PARTICIPAR COMO SOCIO, ACCIONISTA, ASOCIADO O INVERSIONISTA EN TODA CLASE DE PERSONA MORALES, MERCANTILES O DE CUALQUIER NATURALEZA, MEXICANAS O EXTRANJERAS, YA SEA DESDE SU CONSTITUCIÓN O ADQUIRIENDO ACCIONES O PARTICIPACIONES REPRESENTATIVAS DEL CAPITAL SOCIAL EN SOCIEDADES CIVILES O MERCANTILES, ASÍ COMO EJERCER LOS DERECHOS CORPORATIVOS Y ECONÓMICOS DERIVADOS DE DICHA PARTICIPACIÓN Y COMPRAR, VOTAR, VENDER, TRANSMITIR,

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez.

Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOSACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

ENAJENAR, SUSCRIBIR, TENER, USAR, GRAVAR, DISPONER, REPORTAR, PERMUTAR O REMATAR BAJO CUALQUIER TÍTULO TODA CLASE DE ACCIONES, PARTES SOCIALES Y PARTICIPACIONES DE TODA CLASE DE PERSONAS MORALES EN LA MANERA QUE SEA PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE, SEGÚN SEA NECESARIO O CONVENIENTE PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO SOCIAL DE LA SOCIEDAD.

K. LA ADQUISICIÓN, ARRENDAMIENTO, SUB-ARRENDAMIENTO DE TODO TIPO DE BIENES MUEBLES, INMUEBLES, Y/O DERECHOS RELATIVOS Y/O REPRESENTATIVOS DE LOS MISMOS A TRAVÉS DE CUALQUIER MEDIO O DE ESTRUCTURA PERMITIDA SIN RESTRICCIÓN ALGUNA Y EN GENERAL, LA CELEBRACIÓN DE TODO TIPO DE ACUERDOS, CONVENIOS, CONTRATO O DOCUMENTOS QUE PERMITAN EL USO, DISPOSICIÓN, DISFRUTE Y/O DEPOSICIÓN DE LOS BIENES ANTES SEÑALADOS.

L. LA PARTICIPACIÓN Y/O INVERSIÓN, DIRECTA O INDIRECTA EN CUALQUIER NEGOCIO, MEDIO COMERCIAL, ACTIVIDAD O PROYECTO NACIONAL Y/ O QUE IMPLIQUE ACTIVIDADES EN EL EXTRANJERO, O PARA LA EXPORTACIÓN, O REPRESENTACIÓN, O DE COMISIÓN Y/O DE DISTRIBUCIÓN DE BIENES O SERVICIOS CONFORME A SU OBJETO SOCIAL.

M. LA ADQUISICIÓN DE TODO TIPO DE PRÉSTAMOS O CRÉDITOS YA SEA DE O ENTRE PARTICULARES O DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO O CON CUALQUIER AUXILIAR DE CRÉDITO, COMO PUDIERAN SER CRÉDITOS REFACCIONARIOS, DIRECTOS, SIMPLES, DESCUENTO, FACTORAJE FINANCIERO, ARRENDAMIENTO PURO Y/O FINANCIERO, CON GARANTÍA PRENDARIA, FIDUCIARIA, HIPOTECARIA O FIANZA O DE CUALQUIER OTRA ESPECIE.

N. LA CELEBRACIÓN DE TODO TIPO DE ACUERDOS, CONVENIOS O CONTRATOS DE GARANTÍA, INCLUYENDO HIPOTECAS, PRENDAS O FIANZAS O GARANTÍAS PERSONALES A FAVOR DE TERCEROS O PARA LOS FINES OPERATIVOS O PROPIOS DE LA SOCIEDAD O DE OTRAS EMPRESAS O ENTIDADES. LA FACULTAD PARA OBLIGARSE SOLIDARIAMENTE A FAVOR DE TERCEROS O. COMPARECER COMO DEUDOR SOLIDARIO, CONSTITUYÉNDOSE EN FIADOR Y/O AVALISTA Y/O GARANTE.

O. LA ADQUISICIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN DE TODO TIPO DE FRANQUICIAS, PATENTES, MARCAS Y EN GENERAL, CUALQUIER BIEN O DERECHO PROTEGIDO O CONSIDERADO COMO PROPIEDAD INTELECTUAL O INDUSTRIAL O DERECHOS DE AUTOR, ASÍ COMO LA EXPLOTACIÓN Y EL USO MARCAS, DERECHOS DE AUTOR, INVENCIONES, PROCESOS, AVISOS COMERCIALES RELACIONADOS CON EL OBJETO DE LA SOCIEDAD.

P. GIRAR, ACEPTAR, ENDOSAR O AVALAR TODA CLASE DE TÍTULOS Y/O GARANTIZAR MEDIANTE CUALQUIER FORMA PERMITIDA POR OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR Y/O A FAVOR DE TERCEROS, FACULTAD DE CONSTITUIRSE COMO GARANTE, AVAL, FIADOR, SOLIDARIO Y/O SUBSIDIARIO Y/O LIMITADO.

Q. ACTUAR COMO PROVEEDOR O CONTRATISTA DEL GOBIERNO FEDERAL, DE LOS GOBIERNO ESTATALES, GOBIERNOS LOCALES Y DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES, ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS, FIDEICOMISOS, PARTICIPACIÓN ESTATAL MAYORITARIA Y MINORITARIA, Y DE Y ENTIDADES, PREVIOS LOS REGISTROS QUE, PARA LAS LEYES Y REGLAMENTOS, POR LO TANTO PODRÁ TODO TIPO DE LICITACIONES PÚBLICAS O PRIVADAS.

R. LA REALIZACIÓN DE ACTOS Y/O LA CELEBRACIÓN DE TODA CLASE CONTRATOS O ACUERDOS CIVILES O MERCANTILES, LABORALES QUE SE RELACIONEN DIRECTA O INDIRECTAMENTE, CON LA SOCIEDAD Y LOS FINES OPERATIVOS DE ESTA.

FINANCIERO, ARRENDAMIENTO PURO Y/O FINANCIERO, CON GARANTÍA PRENDARIA, FIDUCIARIA, HIPOTECARIA O FIANZA O DE CUALQUIER OTRA ESPECIE.

N. LA CELEBRACIÓN DE TODO TIPO DE ACUERDOS, CONVENIOS O CONTRATOS DE GARANTÍA, INCLUYENDO HIPOTECAS, PRENDAS O FIANZAS O GARANTÍAS PERSONALES A FAVOR DE TERCEROS O PARA LOS FINES OPERATIVOS O PROPIOS DE LA SOCIEDAD O DE

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647, Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes, C.P. 03900. Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

OTRAS EMPRESAS O ENTIDADES. LA FACULTAD PARA OBLIGARSE SOLIDARIAMENTE A FAVOR DE TERCEROS O. COMPARECER COMO DEUDOR SOLIDARIO, CONSTITUYÉNDOSE EN FIADOR Y/O AVALISTA Y/O GARANTE.

O. LA ADQUISICIÓN Y/O COMERCIALIZACIÓN DE TODO TIPO DE FRANQUICIAS, PATENTES, MARCAS Y EN GENERAL, CUALQUIER BIEN O DERECHO PROTEGIDO O CONSIDERADO COMO PROPIEDAD INTELECTUAL O INDUSTRIAL O DERECHOS DE AUTOR, ASÍ COMO LA EXPLOTACIÓN Y EL USO MARCAS, DERECHOS DE AUTOR, INVENCIONES, PROCESOS, AVISOS COMERCIALES RELACIONADOS CON EL OBJETO DE LA SOCIEDAD.

P. GIRAR, ACEPTAR, ENDOSAR O AVALAR TODA CLASE DE TÍTULOS Y/O GARANTIZAR MEDIANTE CUALQUIER FORMA PERMITIDA POR OBLIGACIONES CONTRAÍDAS POR Y/O A FAVOR DE TERCEROS, FACULTAD DE CONSTITUIRSE COMO GARANTE, AVAL, FIADOR, SOLIDARIO Y/O SUBSIDIARIO Y/O LIMITADO.

Q. ACTUAR COMO PROVEEDOR O CONTRATISTA DEL GOBIERNO FEDERAL, DE LOS GOBIERNO ESTATALES, GOBIERNOS LOCALES Y DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES, ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS, FIDEICOMISOS, PARTICIPACIÓN ESTATAL MAYORITARIA Y MINORITARIA, Y DE Y ENTIDADES, PREVIOS LOS REGISTROS QUE, PARA LAS LEYES Y REGLAMENTOS, POR LO TANTO PODRÁ TODO TIPO DE LICITACIONES PÚBLICAS O PRIVADAS.

R. LA REALIZACIÓN DE ACTOS Y/O LA CELEBRACIÓN DE TODA CLASE CONTRATOS O ACUERDOS CIVILES O MERCANTILES, LABORALES QUE SE RELACIONEN DIRECTA O INDIRECTAMENTE, CON LA SOCIEDAD Y LOS FINES OPERATIVOS DE ESTA.

3.1. "Las Partes" DECLARAN QUE:

3.1.1. CONOCEN LOS REQUISITOS Y CONDICIONES ESTIPULADAS EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024.

3.1.2. MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD EN FORMALIZAR EL PRESENTE CONVENIO, CON EL OBJETO DE PARTICIPAR CONJUNTAMENTE EN LA LICITACIÓN, PRESENTANDO PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA, CUMPLIENDO CON LO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN Y CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 34, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 44 DE SU REGLAMENTO.

3.1.3. SEÑALAN COMO DOMICILIO LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, EL UBICADO EN SAN JERÓNIMO 210, COL. SAN JERÓNIMO, MONTERREY, NUEVO LEÓN, C.P. 64640.

SE IDENTIFICAN COMO INTEGRANTES, QUE CONFORMAN LA PROPOSICIÓN CONJUNTA PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS, A LAS PERSONAS MORALES:

- "PARTICIPANTE A"- ALDEA MEDIA, S. A. DE C. V.
- "PARTICIPANTE B"-ACCSOFTWARE, S. A. DE C. V.

EXPUESTO LO ANTERIOR, LAS PARTES OTORGAN LAS SIGUIENTES.

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez.
Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx



ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO: "PROPOSICIÓN CONJUNTA".

"LAS PARTES" CONVIENEN, EN CONJUNTAR SUS RECURSOS TÉCNICOS, LEGALES, ADMINISTRATIVOS, ECONÓMICOS Y FINANCIEROS PARA PRESENTAR PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA EN LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024. Y EN CASO DE SER ADJUDICATARIO DEL CONTRATO, SE OBLIGAN A OTORGAR EL SERVICIO CONTRATADO OBJETO DEL CONVENIO, CON LA PARTICIPACIÓN SIGUIENTE.

PARTICIPANTE "A".

- RENOVACIÓN DE LICENCIAMIENTO DE LA PLATAFORMA "DYNATRACE"
- ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA "DYNATRACE"
- GESTIÓN DEL PLAN DE TRABAJO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- ELABORACIÓN Y ENTREGA DEL REPORTE RESUMEN DE LOS EVENTOS DE SOPORTE ATENDIDOS Y PENDIENTES DE ATENDER EN FORMATO ELECTRÓNICO DE FORMA MENSUAL.
- ENTREGA DE LAS MEMORIA TÉCNICA EN FORMATO ELECTRÓNICO DE FORMA MENSUAL SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE REALIZADAS
- ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.
- FACTURACIÓN.
- COBRANZA.

PARTICIPANTE "B".

- SOPORTE TÉCNICO CON PERSONAL CERTIFICADO POR EL FABRICANTE DE LA SOLUCIÓN DENOMINADA "DYNATRACE". Y ATENCIÓN DE INCIDENTES.
- GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO CON EL FABRICANTE "DYNATRACE"
- ELABORACIÓN Y ENTREGA DE LOS ENTREGABLES QUE SUSTENTARAN EL SERVICIO DE **"CONTINUIDAD DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO"**
- ELABORACIÓN DE LA MEMORIA TÉCNICA EN FORMATO ELECTRÓNICO DE FORMA MENSUAL SOBRE LA ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES DE SOFTWARE REALIZADAS.
- MANTENIMIENTO A LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA "DYNATRACE".

SEGUNDA.-REPRESENTANTE COMÚN Y OBLIGADO SOLIDARIO.

"LAS PARTES" ACEPTAN EXPRESAMENTE EN DESIGNAR COMO REPRESENTANTE COMÚN AL **"EL PARTICIPANTE A"**, A TRAVÉS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, OTORGÁNDOLE PODER AMPLIO Y SUFICIENTE, PARA ATENDER TODO LO RELACIONADO CON LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA EN EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN, ASÍ COMO PARA SUSCRIBIR DICHAS PROPUESTAS.

ASIMISMO, CONVIENEN ENTRE SI EN CONSTITUIRSE EN FORMA CONJUNTA Y SOLIDARIA PARA COMPROMETERSE POR CUALQUIER RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONVENIO, CON RELACIÓN AL CONTRATO QUE SUS REPRESENTANTES LEGALES FIRMAN CON EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS), DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024, ACEPTANDO EXPRESAMENTE EN RESPONDER ANTE EL IMSS POR LAS PROPUESTAS

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez. Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx

ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

QUE SE PRESENTEN Y, EN SU CASO, DE LAS OBLIGACIONES QUE DERIVEN DE LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO RESPECTIVO.

TERCERA.- DEL COBRO DE LAS FACTURAS.

"LAS PARTES" CONVIENEN EXPRESAMENTE, QUE "EL PARTICIPANTE A" ESTARÁ FACULTADO PARA EFECTUAR EL COBRO DE LAS FACTURAS RELATIVAS AL SERVICIO QUE SE PROPORCIONE AL IMSS, CON MOTIVO DEL CONTRATO QUE SE DERIVE DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024.

CUARTA.- VIGENCIA.

"LAS PARTES" CONVIENEN, EN QUE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONVENIO SERÁ EL DEL PERÍODO DURANTE EL CUAL SE DESARROLLE EL PROCEDIMIENTO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024, INCLUYENDO, EN SU CASO, DE RESULTAR ADJUDICADOS DEL CONTRATO, EL PLAZO QUE SE ESTIPULE EN ÉSTE Y EL QUE PUDIERA RESULTAR DE CONVENIOS DE MODIFICACIÓN.

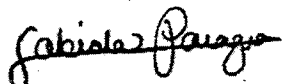
QUINTA.- OBLIGACIONES.

"LAS PARTES" CONVIENEN EN QUE EN EL SUPUESTO DE QUE CUALQUIERA DE ELLAS QUE SE DECLARE EN QUIEBRA O EN SUSPENSIÓN DE PAGOS, NO LAS LIBERA DE CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES, POR LO QUE CUALQUIERA DE ELLAS QUE SUBSISTA, ACEPTA Y SE OBLIGA EXPRESAMENTE A RESPONDER SOLIDARIAMENTE DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES A QUE HUBIERE LUGAR.

"LAS PARTES" ACEPTAN Y SE OBLIGAN A QUE EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADOS DEL CONTRATO QUE SE DERIVE DEL FALLO EMITIDO EN LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-50-GYR-050GYR019-N-182-2024 SEA FIRMADO POR TADAS LAS PERSONAS QUE INTEGRAN LA AGRUPACIÓN QUE FORMULA LA PROPUESTA CONJUNTA O POR SUS REPRESENTANTES LEGALES, QUIENES, EN LO INDIVIDUAL, ACREDITARÁN SU RESPECTIVA PERSONALIDAD. Y QUE EL PRESENTE CONVENIO FORMARÁ PARTE DEL CONTRATO.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONVENIO POR "LAS PARTES" Y ENTERADOS DE SU ALCANCE Y EFECTOS LEGALES, ACEPTANDO QUE NO EXISTIÓ ERROR, DOLO, VIOLENCIA O MALA FE, LO RATIFICAN Y FIRMAN, DE CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA **02 DE OCTUBRE DE 2024.**

"EL PARTICIPANTE A"
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.



CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL
APODERADO LEGAL

"EL PARTICIPANTE B"
ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V.



ABELARDO RAMÍREZ RAMÍREZ
APODERADO LEGAL

ALDEA: Dirección: Av. San Jerónimo 210, Col. San Jerónimo, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64640

Teléfonos: + 52 (55) 1879 7768

Internet: contacto@aldeamexico.com

<https://www.vivaro.com/digital/>

RFC: ORB930827SG9

ACCSOFTWARE: Avenida Insurgentes Sur 1647. Piso 1 Interior A. Colonia San José Insurgentes. C.P 03900. Alcaldía Benito Juárez.
Ciudad de México.

Teléfono: 55 8000 8090. Página web: www.accsoftware.com.mx