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

CONTRATO **CERRADO** PARA LA PRESTACIÓN DEL **SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE 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)**, EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"**, 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**, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIENES EN FORMA CONJUNTA O INDIVIDUALMENTE SE LES DENOMINARA EN LO SUCESIVO **"EL PROVEEDOR"** Y EN FORMA CONJUNTA CON **"EL INSTITUTO"** SE LES DENOMINARA **"LAS PARTES"**, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. "EL INSTITUTO" declara que:

I.1 "EL INSTITUTO" es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.

I.2 Conforme a lo dispuesto por el artículo 268 A de la Ley de Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 45,902 de fecha 25 de julio de 2023, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Franco Varela, Titular de la Notaría Pública Número 150 de la Ciudad de México, en cuyo protocolo también actúa por convenio de asociación, el Licenciado José Luis Franco Jiménez, Titular de la Notaría 64 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-28072023-130615, de fecha 28 de julio de 2023; manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la C. Elia Sandra Varas Galeana, Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos y Apoderada Legal con R.F.C. [redacted], es una servidora pública adscrita a la misma que cuenta con facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que por ello, sea necesario celebrar un convenio modificatorio.

I.3 De conformidad con el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"LAASSP"**, suscribe el presente instrumento el **C. ARTURO RAMOS BALLADO, TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE MONITOREO, CONTACTO Y RIESGO TECNOLÓGICO**, con R.F.C

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

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

[redacted], designado para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, 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-326-2023**, 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, 28 fracción I y 46 de la **"LAASSP"**, y los correlativos de su Reglamento, en términos del Acta de Fallo de fecha 08 de diciembre de 2023, suscrita por la Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, documento que se integran en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

Mediante oficio número **09 53 84 61 1CFJ/2023/11672** de fecha 11 de diciembre de 2023, la División de Contratación de Activos y Logística, solicitó a la División de Contratos la elaboración del instrumento jurídico, remitiendo las documentales para su elaboración; siendo responsabilidad del Área Contratante, Área Requirente, Área Técnica y de los Administradores del Contrato; los aspectos técnicos, presupuestales y demás cuestiones relacionadas con la contratación, incluido el contenido de los anexos, documento que se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

I.5 **"EL INSTITUTO"** cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con cuenta número **42062411** con folio número **0000479419-2023**, de fecha **20 de octubre de 2023**, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Presupuesto de Operación en Ámbito Central, que se agrega al presente contrato en el **Anexo 1 (uno).**

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

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

II. "EL PROVEEDOR", declara que:

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 Betancourt, Notario Público Suplente adscrito a la Notaria Número 52 de Monterrey, Nuevo Leon, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad bajo el número 503, Folio 29, Volumen 294, Libro Tres, Segundo Auxiliar, denominada **ORGANIZACIÓN SILLAR, S.A. DE C.V., S.A. DE C.V.**

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

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

Mediante Escritura Publica 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 ante el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma Entidad, bajo el folio mercantil electrónico número 25841*9, se realizó el cambio de denominación por la de **"ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V."**, cuyo objeto social es, entre otros, establecer centros de atención telefónica para llevar a cabo actividades de telemercadeo, 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", administrar y operar, directa o indirectamente, servicios de telecomunicaciones en virtud de contratos, permisos, autorizaciones o concesiones federales o locales.

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 18,870 de fecha 23 de noviembre de 2023, 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 Comercio de la misma Entidad bajo el Folio Mercantil Electrónico número 25841, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.

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

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

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

Asimismo, manifiesta que ni él ni ninguno de los socios o accionistas desempeñan un

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

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

II.6 Se señala para todos los efectos legales, para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el teléfono: (55) 18797768, correo electrónico: contacto@aldeamexico.com, y domicilio ubicado en Avenida San Jerónimo número 210, Colonia San Jerónimo, Código Postal 64640, Monterrey, Nuevo Leon.

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 Martin Leon 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 bajo el folio mercantil número 375646, denominada **"ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V."** cuyo objeto social es entre otros, compra, venta y distribución de todo lo relacionado con Software y Hardware de cualquier tipo. Se entiende por Sotfware entre otros a: compiladores, interpretes, filtros, generadores de programas, banco de datos y comunicación de datos. Se entiende por Software de Aplicación entre otros los sistemas como: nominas, inventarios, contabilidad e información comercial. Se entiende por tipo de aplicación entre otros: La Banca, Industrial, Comercio, Gobierno y Hospitales.

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 Martin Leon 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 bajo el folio mercantil número 375646, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitada ni revocada en 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) 8000 8090, correo electrónico: correo electrónico: contacto@aldeamexico.com, y domicilio ubicado en Avenida San Jerónimo número 210, Colonia San Jerónimo, Código Postal 64640, Monterrey, Nuevo Leon.

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 "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de 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/2023/11672"
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 **$15,760,724.11 (QUINCE MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO PESOS 11/100 M.N.)**, más impuestos que asciende a **$2,521,715.86 (DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTIUN MIL SETECIENTOS QUINCE PESOS 86/100 M.N.),** que hace un total de **$18,282,439.97 (DIECIOCHO MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS 97/100 M.N.),** de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (Tres)** del presente contrato.

Los precios unitarios son considerados fijos y en moneda nacional hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **Servicio de "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de 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 los pagos a **"EL PROVEEDOR"** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la **"LAASSP"** y 93 de su Reglamento, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el **Anexo 2 (dos)**.

Los pagos se realizarán en moneda nacional, acorde a los conceptos u obligaciones determinados (Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, y Asistencia Técnica), mismos que se aplicarán en una sola exhibición conforme a la culminación de cada concepto.

El pago se realizará 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 y se indique en dicha documentación el servicio contratado, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso conforme lo señalado en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, y conforme a los numerales cuarto y sexto del capítulo quinto, intitulado, de los Lineamientos para promover la agilización de pago a los proveedores contenidos en el "Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas", concordante con los artículos 65 y 66 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

El CFDI deberá presentarse ante la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones en Órganos Normativos, la Oficina de Control de Trámite de Erogaciones en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), la Oficina de Trámite de Erogaciones de la Unidad Médica de Alta Especialidad (UMAE), según corresponda, para proceder a su glosa, revisión y, en su caso, aprobación. En caso de aplicar, dicho CFDI deberá contener el nombre, cargo y firma de autorización del Administrador del Contrato, de quien suscribió la orden de compra o servicio, o de quien autorizó la contratación por montos inferiores a $2,000.00 (antes de IVA). Asimismo, en dicho CFDI se deberán indicar: número de alta en SAI o número de identificación de pedido-recepción en PREI-Millenium (cuando sea aplicable), número de proveedor, número de contrato, y la indicación de que **"EL PROVEEDOR"** cuenta con opiniones positivas y vigentes en materia de aportaciones de seguridad social ante "**EL INSTITUTO**" e INFONAVIT así como de obligaciones fiscales ante el SAT.

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

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

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

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

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

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

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

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

El administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el anexo "Normatividad de pago de las Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos

presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

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

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

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

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

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

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

El administrador del presente contrato llevará a cabo la valoración de la procedencia del pago por concepto de gastos no recuperables conforme a lo previsto en los artículos 101 y 102 del Reglamento de la **"LAASSP"**, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la **"LAASSP"**, previa solicitud por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, acompañada de los documentos siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El tiempo que **"EL PROVEEDOR"** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la **"LAASSP"**.

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

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

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

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

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

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

Para efectos del cobro de sus CFDI, deberá presentarse por **"EL PROVEEDOR"** que se haya establecido en el convenio de participación conjunta, 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, Junta de Aclaraciones del procedimiento del cual deriva el presente contrato, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet y Acta de Fallo, esta última se agrega en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato.

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

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

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" deberá proporcionar los servicios conforme a lo señalado en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" deberá entregar el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario así como la instalación del mismo en el Centro de Datos de **"EL INSTITUTO"**, y la estabilización de la plataforma tecnológica de monitoreo de **"EL INSTITUTO"**, en un plazo a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Así mismo, la asistencia técnica deberá erogarse a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

- En lo que se refiere al software que soporta la Plataforma tecnológica de monitoreo, **"EL PROVEEDOR"** deberá hacer entrega al Administrador del Contrato, en un plazo de 5 (cinco) días contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, evidencia de la activación de las licencias del software.
- La Plataforma tecnológica de monitoreo deberá ajustarse a una arquitectura basada en clusters-nodos en el centro de datos que **"EL INSTITUTO"** indique.

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

- La instalación y estabilización de la plataforma tecnológica de monitoreo, se iniciará un día hábil posterior a la notificación de la adjudicación y deberá terminar como máximo el día 31 de diciembre de 2023.
- La entrega de las licencias a **"EL INSTITUTO"** por parte de **"EL PROVEEDOR"**, será única y deberá quedar bajo resguardo y responsabilidad del administrador del contrato, por lo que la factura que ampare la recepción del concepto en referencia, será autorizada por el administrador del contrato para su pago en una sola exhibición.
- En lo que se refiere a la Asistencia Técnica esta deberá ser entregada por parte de **"EL PROVEEDOR"** al administrador del contrato, bajo las especificaciones establecidas en el Anexo Técnico del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario.
- Esta entrega deberá surtir efecto, a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Asimismo se deberá cumplir con lo señalado en el inciso c) de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo al Anexo Técnico, a los Términos y Condiciones que se integran al presente instrumento jurídico en el **Anexo 2 (dos)**, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan como **Anexo 3 (tres)** al presente contrato y lo dispuesto en la Junta de Aclaraciones, disponible para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet.

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.

SEXTA. VIGENCIA

"LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir del día siguiente de la notificación del fallo, es decir del 09 de diciembre de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

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

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

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

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

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

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

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

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 menos cabo de la solución que otorgue **"EL PROVEEDOR"**, el administrador del contrato deberá de aplicar las deductivas que en su caso deriven por dicho incumplimiento.

a) **"EL PROVEEDOR"** quedará obligado ante **"EL INSTITUTO"**, a responder por la calidad de los servicios, así como en cualquier otra responsabilidad en la que hubiere incurrido en los términos señalados en el presente contrato 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.
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% (uno por ciento) diario sobre el valor específico de lo incumplido, hasta que se haya resuelto el problema.

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 días naturales siguientes a la firma del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291, 10º piso, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

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

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

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 Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO"

"EL INSTITUTO", se obliga a:

- **a)** Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** lleve a cabo en los términos convenidos la prestación de los servicios objeto del contrato.
- **b)** Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.

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

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

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

"EL INSTITUTO" designa como Administrador del presente contrato al **C. ARTURO RAMOS BALLADO, 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.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente con dichos servidores públicos de **"EL INSTITUTO"** tendrá carácter de ADMINISTRADOR DEL PRESENTE CONTRATO la persona que sustituya al servidor público en el cargo, conforme a la designación correspondiente.

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

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

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

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 por un 1% (uno por ciento) sobre lo respectivo al Software para plataforma de monitoreo de aplicaciones o sobre el caso de la Asistencia Técnica y se calculara conforme a lo señalado en el inciso i) de los Términos y Condiciones, documento que se integra en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato. 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.

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

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

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

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

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

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES

En caso que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)** parte integral del presente contrato, **"EL INSTITUTO"** por conducto del administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al 1% (uno por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor del entregable, y se calcularán conforme a lo señalado en el inciso i) de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

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

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

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

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

Cuando **"EL PROVEEDOR"** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la **"LAASSP"**, el monto máximo de las penas

convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la **"LAASSP"**.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

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

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

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

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE

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

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS

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

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

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

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

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS

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

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

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

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

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

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

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

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

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

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

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

Con fundamento en el artículo 55 Bis de la **“LAASSP”** y 102, fracción II, de su Reglamento, **“EL INSTITUTO”** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando

obligado a pagar a **"EL PROVEEDOR"**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

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

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN

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

a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato**.**
b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual.
c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **"EL INSTITUTO"**.
d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato.
e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos.
f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen.

g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio.
h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo.
j) En caso de que la suma de las penas convencionales o las deducciones al pago, igualan el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y/o alcanzan el 20% (veinte por ciento) del monto total de este contrato cuando no se haya requerido la garantía de cumplimiento;
k) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **"EL INSTITUTO"** en los términos de lo dispuesto en la CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES del presente instrumento jurídico;
l) Impedir el desempeño normal de labores de **"EL INSTITUTO";**
m) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL

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

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

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

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

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS

"LAS PARTES" convienen que, en caso de discrepancia entre la convocatoria a la licitación pública, la invitación a cuando menos tres personas, o la solicitud de cotización, según

corresponda del procedimiento de contratación del cual deriva el presente instrumento jurídico, y el modelo de contrato, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva, de conformidad con el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la **"LAASSP"**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

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

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS

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

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE

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

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN

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

FIRMANTES O SUSCRIPCIÓN.

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

POR:
"EL INSTITUTO"

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
ELIA SANDRA VARAS GALEANA	TITULAR DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS Y APODERADA LEGAL	[redacted]
ARTURO RAMOS BALLADO	TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE MONITOREO, CONTACTO Y RIESGO TECNOLÓGICO	[redacted]

POR:
"EL PROVEEDOR"

NOMBRE	R.F.C.
ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V. (PARTICIPANTE A)	ORB930827SG9
ACCSOFTWARE, S.A. DE C.V. (PARTICIPANTE B	ACC071211NW6

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

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

Contrato: 050GYR019N32623-001-00

Cadena original:

d420ae04339a6abc5dfc075e1ec8efb78d9d15f39fcf8f35912810febc82b46baf44d0241960f25c2a107cb20a1030e10b9914c8e00eee6e060572a9c0e27b9f60cb566543ff315fbda895575e6ea6d0eb262fed1b06d34e16cc

Firmante: ARTURO RAMOS BALLADO
RFC: [redacted]

Número de Serie: 00001000000514464263
Fecha de Firma: 15/12/2023 21:31

Certificado:

MIIGLTCCBBWgAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA1MTQ0NjQyNjMwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAwHgYDVQQDDBdBVVRPUklEQUQgQ0VSVElGSUNBRE9SQTEuMCwGA1UECgwlU0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEaMBgGA1UECwwRU0FULUlFUyBBdXRob3JpdHkxKjAoBgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMCQGA1UECQwdQVYuIEhJREFMR08gNzcsIENPTC4g
R1VFUlJFUk8xDjAMBgNVBBEMBTA2MzAwMQswCQYDVQQGEwJNWDEZMBcGA1UECAwQQ0lVREFEIERFIE1FWElDTzETMBEGA1UEBwwKQ1VBVUhURU1PQzEVMBMGA1UELRMMU0FUOTcwNzAxTk4zMVwwWgYJKoZIhvcN
AQkCE01yZXNwb25zYWJsZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0VOVFJBTCBERSBTRVJWSUNJT1MgVFJJQlVUQVJJT1MgQUwgQ09OVFJJQlVZRU5URTAeFw0yMjA4MTAyMjQ1NThaFw0yNjA4MTAyMjQ2MzhaMIHJMR0w
GwYDVQQDExRBUlRVUk8gUkFNT1MgQkFMTEFETzEdMBsGA1UEKRMUQVJUVVJPIFJBTU9TIEJBTExBRE8xHTAbBgNVBAoTFEFSVFVSTyBSQU1PUyBCQUxMQURPMQswCQYDVQQGEwJNWDEoMCYGCSqGSIb3DQEJARYZ
YXJ0dXJvLnJhbW9zYkBpbXNzLmdvYi5teDEWMBQGA1UELRMNUkFCQTcyMDEyMjc0QTEbMBkGA1UEBRMSUkFCQTcyMDEyMkhERk1MUjAyMIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAgSHL2Cws7Wzw
5Es5riMzWZXwwqbReQ8zOuLO+n3J9DdLknQIW6WddHMXYMIrWwFhuGjP6yqDXUdCpObAS0VIZuGDOsp7wsHdeXLjwmuuYdLUlF5rLz2yaFS43fX8C7xeVN4zF1XaNPcwgDTuCkDODDb/TpN0op0Vo9z/QOsr9NQ1
Mm3v3410tNKErgNINiEwyNcS9xaEkEjQpYS4anmyHZjC/VGhOHAgEM6RfOXt0KwQriwhcuMzNekI7ocQoJPIJEf58WcYNe2I2NpuFuuSsV9o7tmKMioPjeR8Aqw+F2HYwdMhW5I5MkEhpDbdIAcFhUlAK5RSredD
T+kJiHTQ6QIDAQABo08wTTAMBgNVHRMBAf8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBglghkgBhvhCAQEEBAMCBaAwHQYDVR0lBBYwFAYIKwYBBQUHAwQGCCsGAQUFBwMCMA0GCSqGSIb3DQEBCwUAA4ICAQCs+1UcOpe/
UK0uXEvlnhVgTgrwV06+TQvbU4T0nS4dGM7J+8nPXKveXKb05XRGKrB4JSQlxcssn3MN/QOkRSYVQzFTm96mtNveeQEc7KWno7gBne4WF24uEYtoBUV70pK6FxxSL535QZ0hMkRvi1lE2HqnYsPMKA0PjBFGp10v
ppgj6NiACZod5dmoAOrgKgrLFfkcEltoecZr355UTWbpF9Xy/xvw7Ne0Rsnzb9pCTRxMwUCxlGSbNQ7Xybw8s/5xkp/24ocFBDHer/BUOX36r1ZY9DkwMz5LpQhn8tdfnvW6+lydf9F+SmaH4iQzhFazOvMvpqyL
nugEuL/QFbmPaKgG9slHbZOhNxCCGYh5ugOpVRC6b69X5EC+HYKmSEdfk6xRCM2NjXqWgNg+Y01+Umzg/hYAGCkid3XhmlEkiHRAoTEfGtsXsn1RXaEhOLRQJbEJJFL70EIVVcop3tOkHONp4d5PV2QrsTGePEbT
bvFELOVi6OPS0kpGqPhbv6jubW7b7vXLvuqvXLno5DDkzo6PEmxW41gg11OCUG01mh3Z49Qq/dteFmrQTxjHYnilxG2sxEeRmGi920rPRrAmB/mGrpDVkBuMo5B3QwwEM+3eeOUvyHKpZtYL+eA2DE4e9r7q9LTc
G772rhGr7ekf55eJ4YQXBWZ/d0A9RoW1Zg==

Firma:

PTs6PpQYTcTWNMhDkHN2W/KkT5ddI+BrC4EH2Q22Vy2fOm3Od5Zd+Yg2Mi5fByL7AKmc7KeQSQR7dFRRuzXxBq3xLDTA8Zy05mm4APmyzC53fnIRAv9YzNvIjV1wF5CVH3RzqNevdSMQuqJ+/U9YM8bY4lTKpj0F
iaAvmeC4BaPfz/157TqqWhjTdWuRCtZLm5i16beyBHqqNcuOh4n0nn+dpMqWVpIQ5u9kge+q1Ud+6EK3QaErGQtuszey3OEsfLA6PtmSUeJ6u9CHh9ho+8v8YLcidr0hzsTJ4pPfc3ZsevV+C8j0Ry8qnA0cGUXx
URaKQQgFpH88w0YaUYWgyQ==

Firmante: ELIA SANDRA VARAS GALEANA
RFC: [redacted]

Número de Serie: 00001000000700682488
Fecha de Firma: 18/12/2023 18:49

Certificado:

MIIGRTCCBC2gAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA3MDA2ODI0ODgwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGVMTUwMwYDVQQDDCxBQyBERUwgU0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEuMCwGA1UECgwl
U0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEaMBgGA1UECwwRU0FULUlFUyBBdXRob3JpdHkxMjAwBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2FsY29udHJpYnV5ZW50ZUBzYXQuZ29iLm14MSYw
JAYDVQQJDB1Bdi4gSGlkYWxnbyA3NywgQ29sLiBHdWVycmVybzEOMAwGA1UEEQwFMDYzMDAxCzAJBgNVBAYTAk1YMQ0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQQHDApDVUFVSFRFTU9DMRUwEwYDVQQtEwxTQVQ5NzA3
MDFOTjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITTXJlc3BvbnNhYmxlOiBBRE1JTklTVFJBQ0lPTiBDRU5UUkFMIERFIFNFUlZJQ0lPUyBUUklCVVRBUklPUyBBTCBDT05UUklCVVlFTlRFMB4XDTIzMDYyNjE4NDkyMVoXDTI3
MDYyNjE4NTAwMVowgdAxIjAgBgNVBAMTGUVMSUEgU0FORFJBIFZBUkFTIEdBTEVBTkExIjAgBgNVBCkTGUVMSUEgU0FORFJBIFZBUkFTIEdBTEVBTkExIjAgBgNVBAoTGUVMSUEgU0FORFJBIFZBUkFTIEdBTEVBTkExIjAgBgNVBAoTGUVMSUEgU0FORFJBIFZBUkFTIEdBTEVB
TkExCzAJBgNVBAYTAk1YMSAwHgYJKoZIhvcNAQkBFhFzdmFyYXNnQHlhaG9vLmNvbTEWMBQGA1UELRMNVkFHRTc0MDUyNk5QMTEbMBkGA1UEBRMSVkFHRTc0MDUyNk1ERlJMTDA1MIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEF
AAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAs9GQTe+YqP7tANnUmKOm0mEtB5OoJ8vqQmNM6Y7pWcITdD3JPIr0UhEnX0oRDiq4ZbNQ7C+3/JwlggPCijd9GxRPBXUpvDYkw5w8kJ0mo6eBoI/LwQ8C3HfASfaNZIa98SeCKD1arzzC
wKdvS7a7+nbPC8YWwVdETK1v2012E9Y4bshP9AGf53Yb063Ul4kZLUAdNBqS1xP5W/msmIwHplegk6gIJLVW/SVUpEAhn8FNB6W6gq2JBMnn2aYTFlGzW6+CTi1H3NmQqrPitYG7BR+jeTbDgWeO/HiavztIEK3J
IjRCpPqzx2hWuVYhZ7g+hqzm64glOpu00PmiL+qppQIDAQABo08wTTAMBgNVHRMBAf8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBglghkgBhvhCAQEEBAMCBaAwHQYDVR0lBBYwFAYIKwYBBQUHAwQGCCsGAQUFBwMCMA0G
CSqGSIb3DQEBCwUAA4ICAQAf+HhtJWZLkrrY3QtZVq3tsVUk9f4GTtB1L+ztRUmTe+2r4vshu3K/6lhclpoJYZ7jVTBmsCuFjfHGF+kO0iVW3gHeiQNZ6mXssXezKgAffwBZ77Olcuz81jzLkRof64qKjzN6ns8p
hy1qSnAIDfYVaLmrAS6NfQuUgw7QylhD55op+5rjWMqh+Pj3Ptc9CUUuCxDg26Ktu+q3y7W30XuqhrvbDE7dF7QcXUjM9NghZp81ANSQPnvT5TObbBfAGeN1SlbLwwg6T/QZiG8rQ6HZh4arHcK44LoeCDLd3bpf
jn81aI4X85HzctuSDTnaKe66cC8yXBkGc/kgZrq9Uu4WA610A6CMJEXv87tbJNFFct7yP6OnR8oP54+y2knBdvse+4IGFtUKu7ijy+WJlmmbQxlOsWCawx2bGztEzBoFYOevDoIRLgpjvJgu29QebdNIVxB/sIGP
q37MxrY/UlohU8eO+xxs97hF2UE/ox/yxR0cXabTF2W5T5amNNcBcu1LVNC3r8aCUdxngsMZUYBH2yfuVCDv+rwLJLH8JfsNIJqxZ+T5lrN3OVaNi6kYHsjf8k+NiFSQCz+rYwfNQMRA9KVS1KsjBOO5DFa7qJG0
a45nZRuXzintBuM6UnCIr7s4YPRKjLNHALePzGWr8eyj1AP2KIoytSpf2Pm4rb2XNw==

Firma:

PAM2qp7A8nJnqhYNQzAfqkMlHNwYoaEogJ67xtvESDI8THInqtpuZNmy/eELqx4NH8PkG8VXH61JqDeLrqu9/NtF5EzAksB201RU3widEK1s5sYSQYif9wPqHbs0ne6GGM+O6EKytqRUlzRI/H6hEPYMBCegBEJ4
aew5Frhm7kvNcyQm/R+LAWQkaTkwMVdBFDu9lYsZ76h7h7/fQNxnIaO35a0Zan19wPZxay2xqtA2VopXveN/hkfQK6K1v0DyVj2dnlgzXWjoougMf2Rjst8zGSZD6rpVdspZ4wQCZEPjVRNEFHEVtTE8SzYjW8Vc
psViqKiP2nP2ijT+0Q4ZCw==

Firmante: ALDEA MEDIA SA DE CV
RFC: ORB930827SG9

Número de Serie: 00001000000507800260
Fecha de Firma: 19/12/2023 10:47

Certificado:

MIIGPDCCBCSgAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA1MDc4MDAyNjAwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAwHgYDVQQDDBdBVVRPUklEQUQgQ0VSVElGSUNBRE9SQTEuMCwGA1UECgwlU0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RSQUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEaMBgGA1UECwwRU0FULUlFUyBBdXRob3JpdHkxKjAoBgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMCQGA1UECQwdQVYuIEhJREFMR08gNzcsIENPTC4g
R1VFUlJFUk8xDjAMBgNVBBEMBTA2MzAwMQswCQYDVQQGEwJNWDEZMBcGA1UECAwQQ0lVREFEIERFIE1FWElDTzETMBEGA1UEBwwKQ1VBVUhURU1PQzEVMBMGA1UELRMMU0FUOTcwNzAxTk4zMVwwWgYJKoZIhvcN
AQkCE01yZXNwb25zYWJsZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0VOVFJBTCBERSBTRVJWSUNJT1MgVFJJQlVUQVJJT1MgQUwgQ09OVFJJQlVZRU5URTAeFw0yMTA2MTYxNDI1MDBaFw0yNTA2MTYxNDI1NDBaMIHYMR0w
GwYDVQQDExRBTERFQSBNRURJQSBTQSBERSBDVjEdMBsGA1UEKRMUQUxERUEgTUVESUEgU0EgREUgQ1YxHTAbBgNVBAoTFEFMREVBIE1FRElBIFNBIERFIENWMQswCQYDVQQGEwJNWDElMCMGCSqGSIb3DQEJARYW
bWlwYXJlZGVzQG1hcmNhdGVsLm5ldDElMCMGA1UELRMcT1JCOTMwODI3U0c5IC8gTUVDRzY2MTAzMUlKMjEeMBwGA1UEBRMVIC8gTUVDRzY2MTAzMUhOTERSUjA3MIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIB
CgKCAQEAztIPmcq7mLZoXOEmEYmfTtuNeMK1ZJ7uwH3BX3K3eJMtEaRbZwyMoD6xlFzEYG3ybBPJNEbRLQfdC716dPr5AaQm4J+lQZGf3o8EIsFYGhvwzMbYLuioDvxxG9XzJ/GFzEJt5WZ6HGki2rKAQZ+H41Ca
wE7PbDqW60LUBFweavEgOdOtmNRCx8/2dlpmDCOwuoeUzH4hp7XDXdhJ0ZYPYzXtKdxC8s2nuF8tJmYaHa28i9WTMIYEn9h+72NcusS6TdstnI3LvbCgRJr8s8nJgJNySAqk30r57+uVHhPF4qonfkKF+r6pMtLt
7dVR7OpTZYSa0a7mw+8wFTv2lmhpgQIDAQABo08wTTAMBgNVHRMBAf8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBglghkgBhvhCAQEEBAMCBaAwHQYDVR0lBBYwFAYIKwYBBQUHAwQGCCsGAQUFBwMCMA0GCSqGSIb3DQEB
CwUAA4ICAQCTm7CRWLpFlUVz1IlSNqDnFH+0qaPQlQH1WTmnWxg7oDL75CUWmzyrTPjkxLgszL5ZCan0/xGZGBI8wgkFetqeEYNATk61UCCEDecHt1icHcyoQSfg6eHSHFUAIU+6rc6RDaLBw9nI2f19iWjrLezp
SEppCdU41W85LlIeqn8sGkMugb7SgceR+H1l5u18a3wPcoLxoJtxNuZfjEhXTqU1kA5bzE5vMO51+pOvRNGsiFSEzvZEF4CP6eTAf0TX2T3yaoabom1reGBSi3mSDs02NO8lFBGFDkGCAnsogsPUBGvr+DHy7ibI
+7lwh9QP6D33HJeEwau6xznGx5razPbpVaKCxrDZ4ECPcuCiTu2bmmBuMc6D6hM3QgjdfvvWOCbTDb8VQ8BNx28w7BvOff91zDhXJ+ETHMNtWhdZPABkIqiBRj+YyGTyp5WsmvkCYgnLYIO7Wwr0qdDM3BhcoJc2
1ej07aK2V1j6S6/3BtBxAMNeVxVigfwYh0HlMz4EA4w1F34/Y3D4zKwynJ/yCbOXrzf2I4pwgQ0rDFCrsTTIjrc7XKML9rwNVc1LEwY/XJL0CCvD01mlA2KRzD3h5Cf0rEIgi11fjPdRj+I+EhGVnqfclFIIqBEe
37BTC6EnP/6H1ZRvAhPtivCaCBa/KfPShtj/5sc5mbwSck/8zOkbBA==

Firma:

Bd+oJshgeDthHZB8jofcPwqpfS51i5ZJwwqaXWqEzIWeqyjimFcnpifYaEcSL9N/IsiHLYRvZZV785NzD/uVHlHt4faAzYwc2Uo78kov8kz84iQvswhR8O47G5iEa+9t1bX6EYm+KQwG88IQHWDFNYu4aan1dkyW
CD4zQYKlTlvCc1GzDUqgBcJLZObY88lPJLU81SSCLOKEHeaju2GcbpS+HhnwSQlSQ2QHmXRYvT3tNZLc3gj8eLdP4Gc5TDvJc7u739UtR/J4CYtTrKP/GYqmSvzgDZKv3PongpjFzvPdAxh8eK0bkhkERkOzCu+W
df5Rjlb3KVOXojTR/xV+Wg==

Firmante: ACCSOFTWARE SA DE CV
RFC: ACC071211NW6

Número de Serie: 00001000000506879212
Fecha de Firma: 19/12/2023 10:48

Certificado:

MIIF4zCCA8ugAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA1MDY4NzkyMTIwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAwHgYDVQQDDBdBVVRPUklEQUQgQ0VSVElGSUNBRE9SQTEuMCwGA1UECgwlU0VSVklDSU8gREUgQURNSU5JU1RS
QUNJT04gVFJJQlVUQVJJQTEaMBgGA1UECwwRU0FULUlFUyBBdXRob3JpdHkxKjAoBgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnRhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYi5teDEmMCQGA1UECQwdQVYuIEhJREFMR08gNzcsIENPTC4g
R1VFUlJFUk8xDjAMBgNVBBEMBTA2MzAwMQswCQYDVQQGEwJNMDEZMBcGA1UECAwQQ0lVREFEIERFIE1FWElDTzETMBEGA1UEBwwKQ1VBVUhURU1PQzEVMBMGA1UELRMMU0FUOTcwNzAxTk4zMVwwWgYJKoZIhvcN
AQkCE01yZXNwb25zYWJsZTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0VOVFJBTCBERSBTRVJWSUNJT1MgVFJJQlVUQVJJT1MgQUwgQ09OVFJJQlVZRU5URTAeFw0yMTAzMjQxOTIzMTdaFw0yNTAzMjQxOTIzMTdaMIGxMR0w
GwYDVQQDExRBQ0NTT0ZUV0FSRSBTQSBERSBDVjEdMBsGA1UEKRMUQUNDU09GVFdBUkUgU0EgREUgQ1YxHTAbBgNVBAoTFEFDQ1NPRlRXQVJFIFNBIERFIENWMSUwIwYDVQQtExxBQ0MwNzEyMTFOVzYgLyBSQVJB
NzMxMTI4S1E3MR4wHAYDVQQFExUgLyBSQVJBNzMxMTI4SERGTU1CMDgxCzAJBgNVBAsTAjIxMIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAlHw/JeeUs+QMW3SzFLjkRkSLVJkX4Kf+H637lNhaX9uS
pVVOCC6EEpFD+Ope0xga3GMqn9Hlq1qZaaOtoEj0rnxBckOgKYgiW9fIBW5ldkBt2jJ6ktYnW4/RVvyO26yWEaESlxUGX6LMgPC83a2NxFyzz27/oSirKJJrEzp49ZtCBJRudh0dnCaLz8NcMgP3K0MnOcZQ0LE2
ZJCSAGVuh/73kRfr2B3taRYpuY267JZI+O6N5djDXKbPC5VxFl0mFqBE99AgJlePMxnKazRirAWpQoTlIE9IFIZP4YmJgqWhm/Jko+WM4Sb5H5tlLy4PHh0TJ4u9HBXjd1kDF2vSVQIDAQABox0wGzAMBgNVHRMB
Af8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwIGwDANBgkqhkiG9w0BAQsFAAOCAgEAan9gZRWn2Hgqj3uKUO4yfg33IE+FH+wro9Rr6rzmMp+xk1YzLElxHU4Zi7swHCraqx/j9rSVWbcdOIkCkGFlYY3F3Ssdkr6Urdkuo2pqoo7e
ny5q6ieAvnMtVJtZN9Mi1+KKdjmUcPBjNJWRc1nh6BvL/hVaR4vux4QTqRMRoBUuXgkf5zYDx4zzBv3g6G/fqOYUiNdd3SYRoBdQHHZSVNzw/IBEXjcXvwu8lXr3xYSi1qi5tb64MbgnF8IPuM6cSauj2iq7FMBe
QlrI5JJqEYq3EXRHBZDGfacClIOvr4fTyfI2p8DNsBUpBGIvhPy7MvnIqvHfATIlOOCW7MGtUMAmd6S1+/EpjCU5u4qfXVRz1noYAfeJQ135ZZyXsyvY85Yg3abkucIaLcFHjMJRl7TE3K/mRBsK9NrgOqNDSB1f
SKmgU2dY55yXPF65pkyucdiySx+3bvxPyj6bmK9t42+6KHZjpXYbJbaQSIvXrcfPIoPlY7OM447qEXkrf8rHKoDYRNr0BjuAXyohtceLmMIijEweDm7cWUEYKL8AK46gOM/F7jRXflOfqHwExnhFUxnnWaAlcFjB
MT49RkJlDwfzE5Jy8l0XwNw06zDClg35M2H1d1sVRdSdoN8wJkqH/QJqFw5wcGrH2x2RZ1c9HQiWiRU1tZJZVhbUIQKqiJs=

Firma:

WLSWK5lMn49hFJfNaBFJwBTpnjngSKABJspibMv7SQHDdo++QNjh/asnIzY/0vs/8zD3Arh/gnnJ+fonFuvWS6pJvc+mvHSnhIVWq2xWb2BoiESgbgycytUteRzfU6wEfrt5mBuAcfmQFHi1B1J0sA6mbrXexZSD
nLjipkJRgTS+meXsPZlniEZq+rxnTJ0pt1h2ig4PRf1Zl6gHh7Xj7b6Ie2wgkwR0odNOB6AeLc1Fk07DSBVuSAs+WK9GW7fnstHLLVJpBq+Oeesqpb+3I9qqMFp93ZQZBo/i/2UTRRKRUElEveSPOVjdR4qYJ9jl
gS98BMMJHOWojGQ8VZxmeg==

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **050GYR019N32623-001-00**

ANEXO 1 (UNO)

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000479419-2023

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

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

Concepto: OF. 2021 REC EL 17/OCT/23 SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO", PARA EL EJERCICIO 2023

Fecha Elaboración: 20/10/2023

Total Comprometido (en pesos): $ 21,000,000.00
Cuenta: 42062411 PATE/DER AUTOR/REGALIAS/OTROS Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000
Partida Presupuestaria SHCP: 32701 Patentes, derechos de autor, regalías y otros

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9,450.0	7,350.0	4,200.0

DISPONIBLE (en miles de pesos)

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	38,387.7	32,820.3	0.0

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

ATENTAMENTE

Laura Natalia Lopez Chajerot
Titular Div de Ctrl y Seguimiento al Ppto de Oper en Ámbito Central

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : $ .00

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

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** **050GYR019N32623-001-00**

ANEXO 2 (DOS)

"ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	26/05/2023	Elaboración del documento	Nancy Urzua Cruz
0.2	05/06/2023	Revisión del documento	Carlos Ivan Salinas Cruz
1.0	09/06/2023	Aceptación del documento	Arturo Ramos Ballado

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Contenido

Table of Contents

1.	Objetivo del Documento	3
2.	Clasificador Único de las Contrataciones Públicas	3
3.	Objetivo	3
4.	Alcance	3
5.	Asistencia Técnica	5
6.	Requerimientos técnicos	6
a.	Requerimientos Funcionales	6
b.	Requisitos No funcionales.	13
7.	Asistencia técnica	14
8.	Especificaciones técnicas	16
9.	Procedimiento para reporte de fallas.	18
10.	Soporte con el Fabricante.	19
11.	Aceptación del Servicio	19
12.	Perfil del LICITANTE	19
13.	Condiciones técnicas de aceptación de entregable	20
14.	Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse	22
15.	Nivel general de servicio	22
a.	Actividades de Implementación:	23
16.	Actividades de Operación:	24
a.	Estructura principal de la plataforma	25
b.	Experiencia digital	25
c.	Mejora continua	26
17.	Acuerdos de niveles operacionales.	26
18.	Requerimientos de arquitectura tecnológica.	27
19.	Restricciones e interfaces con otros elementos	27
20.	Pruebas	27
21.	Normas aplicables al servicio requerido:	27
22.	Aspectos aclaratorios del anexo técnico	27
23.	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	28

1. Objetivo del Documento

El presente Anexo Técnico tiene como objeto precisar las características técnicas que se requieren de "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 Monitore y Riesgos Tecnológicos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS.

2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas

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

3. Objetivo

Contratar el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" que permita la Implementación de una solución tecnológica para llevar a cabo el monitoreo de centros de cómputo y servicios tecnológicos, 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 a cabo a través 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 infraestructura tecnológica.

Al contar con el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", 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 Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios, (CTMMS) dependiente de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, (CMCRT) de conformidad a sus funciones normativas, requiere que el proveedor proporcione:

a) Funcionales.
    1. Derecho de uso de software para implementar una plataforma tecnológica de monitoreo que se ajuste a una arquitectura basada en clusters-nodos que se alojará en el centro de datos de "EL INSTITUTO", con lo cual se obtenga alta

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

El software deberá ser 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.

A continuación, se presenta la información enunciativa mas no limitativa de los componentes de infraestructura técnologica, servicios y/o aplicativos suceptibles al uso de el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", durante la vigencia de la contratación, que permitirá conocer el entorno en el que la plataforma tecnológica de monitoreo deberá de instrumentarse.

[1]Aplicativos de Cómputo Para Monitorear en la plataforma de monitoreo

- 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

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

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 clinico, 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 clinico, 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 raiz, alertamiento proactivo y reactivo, establecimiento automatico de umbrales mediante inteligencia artificial por sus siglas en ingles *Aplication Performance Monitoring (APM)* y 14 hosts con caracteristicas de montioreo 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 tambien deberá soportar el análisis del volumen de datos (2,025 GB) en logs mensuales.

5. 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

Se requiere que el proveedor proporcione el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", para incorporar una plataforma tecnológica de monitoreo 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 con 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 Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios, se requiere del derecho de uso del software para que sea implementado en la plataforma de Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, en cada host monitoreado en el entorno del cliente (full-stack)

Dicha Plataforma, deberá proporcionar un 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.

La contratación del "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" se incorporara la plataforma tecnológica de 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 de la contratación.

a. Requerimientos Funcionales

El Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, deberá presentar las siguientes características:

1. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica deberá instrumentarse por medio de un único agente de manera automática que permita encontrar o aproximarse a detectar la causa raíz de 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 de los siguientes componentes los cuales se enuncian de forma enunciativa mas no limitativa: (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 de la contratación la plataforma tecnológica "EL LICITANTE" deberá considerar licenciamiento operativo bajo un esquema de uso anual, mismo que deberá comprender la liberación de versiones de licenciamiento, parches, fixes, soporte integrado que cubra la implementación de la plataforma tecnológica de monitoreo en 2023.
3. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica se deberá realizar el monitoreo real del 100% de las sesiones de usuario en las cinco (5) aplicaciones[1] 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitira 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 de la contratación la plataforma tecnológica el derecho de uso del licenciamiento deberá estar constituido de una sola plataforma, un sólo agente y un solo modelo de datos 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. como ejemplo, Azure, y privados como OpenShift, VMware, entre otras.
6. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica debe incluir 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 ser parte de una sola plataforma con un solo modelo de datos, un solo agente y no ser productos o módulos que se tengan que implementar e instrumentar de manera

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

separada para evitar costos no planeados o altos costos y esfuerzos de mantenimiento o de análisis de datos manualmente.

7. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica permitira 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 plataforma de monitoreo deberá tener 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 Premises, 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 de la contratación la plataforma tecnológica deberá 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 de la contratación la plataforma tecnológica deberá detectar y mapear dependencias en tiempo real y de manera automática de todos los componentes Full Stack.
10. Basada en un solo agente que puede ser instalado en mediante scripts. Así como permitir monitorear todos los componentes con la instalación de 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 de la contratación la plataforma tecnológica los agentes desplegados deben ser capaces de actualizarse a nuevas versiones de manera automática desde la plataforma de monitoreo sin ninguna intervención manual o la necesidad de utilizar scripts o repositorios actualizados manualmente.
12. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica el agente no deberá ser intrusivo y deberá ser instrumentado automáticamente, sin la necesidad modificar parámetros manualmente de los procesos y/o binarios.
13. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica el agente de monitoreo no debe hacer uso de la memoria "heap" ni correr en las instancias aplicativas, 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 de la contratación la plataforma tecnológica debera incorporar métricas JMX (Java 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 de la contratación la plataforma tecnológica deberá capturar a nivel de código, 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá la creación de zonas de administración para separar los ambientes a ser monitoreados, discriminando los ambientes en producción, desarrollo, calidad. Esta separación se requiere realizarse a nivel de hosts, procesos y servicios para una mejor clasificación.
17. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica definirá de manera automática mediante el uso de inteligencia artificial con métodos determinísticos de causalidad las líneas base de comportamiento de diferentes parámetros, esta funcionalidad debe de lograrse de manera automática.
18. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica realizará el descubrimiento automático de todos los componentes de Infraestructura Servidores, Red, Virtualización, Contenedores y Microservicios, bases de datos en tiempo real.
19. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica notificará 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 de la contratación la plataforma tecnológica obtendrá metadatos de todas las transacciones (Ej. 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 de la contratación la plataforma tecnológica encontrara 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá monitorear la 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá contar con integración a los principales proveedores de nube pública,nube privada, Azure.
24. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica permitirá el 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,

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

permitiendo crear eventos y disparar notificaciones a través de palabras claves registrados en los archivos de log.

25. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica deberá monitorear la comunicación 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 de la contratación la plataforma tecnológica deberá monitorear 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 de la contratación la plataforma tecnológica proporcionara 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 de la contratación la plataforma tecnológica soportara el 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá la generación y especificación de grupos y usuarios, con roles y permisos específicos sobre los componentes de la solución, deberá ser posible generar roles personalizables adicionales a los que se incluyen por defecto.
30. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica deberá mostrar un diagrama topológico que muestre en tiempo real todos los componentes de la aplicación y mostrar sus interdependencias, (centro de datos, hosts, procesos, servicios y aplicaciones).
32. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica permitirá realizar 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá realizar el 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá crear tableros de control (Dashboards) personalizados con cualquier métrica recolectada.
36. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica garantizara contar con 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica mostrara 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 de la contratación la plataforma tecnológica permitirá recolectar métricas de negocio tales como ID del usuario, túnel de

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 de la contratación la plataforma tecnológica "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 de la contratación la plataforma tecnológica "EL LICITANTE" deberá proponer la arquitectura requerida para soportar la plataforma y que opere de manera óptima y que se implementará en el Centro de Datos que indique "EL INSTITUTO".
45. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica permitira el desarrollo de extensiones para el monitoreo de componentes específicos.
46. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica permitira la integración con herramientas como Jenkins, Ansible, xMatters, Slack, VictorOps, Opsgenie, PagerDuty, ServiceNow, Jira, HipChat, entre otros.
47. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica mantendra un registro de actualizaciones disponibles, criticas y necesarias, así como permitir el despliegue de estas, de manera automatizada y/o consistente con los procesos del cliente.
48. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica deberá permitir su configuración en alta disponibilidad y alto rendimiento.
49. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica deberá soportar instalación en servidores on-premise con una arquitectura en clúster, que proporcione un balanceo automático de cargas.
50. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica deberá soportar instalación sobre distribuciones Linux de 64-bits.
51. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica permitira incluir una sola consola accesible vía un navegador web.
52. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica almacenara la información de la experiencia de usuarios, logs y monitoreo sintético por lo menos treinta y cinco (35) días.
53. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica deberá almacenar métricas generales, trazas a nivel de código e información de atributos de las transacciones durante la vigencia del contrato.
54. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica deberá contar con una plataforma de transferencia de conocimiento.

55. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica "EL LICITANTE" deberá proporcionar el 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 de la contratación la plataforma tecnológica el licenciamiento ofertado por "EL LICITANTE" podrá ser reutilizado de acuerdo con las necesidades técnicas y operativas de "EL INSTITUTO", así como a la compatibilidad tecnológica entre las aplicaciones y la plataforma.
57. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica "EL LICITANTE" deberá proporcionar el licenciamiento necesario para analizar 2,025 GB de los Logs mensuales.

b. Requisitos No funcionales.

Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica "EL LICITANTE" deberá documentar que el Licenciamiento ofertado al Instituto mediante el cual señale que su propuesta atiende las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO; para tales efectos "EL LICITANTE" deberá enunciar mediante un manifiesto que el software contempla las prácticas solicitadas a continuación:

- 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. 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.

  La implantación de la ISO 27001 es la respuesta ideal a los requisitos legislativos y de los usuarios, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos, (RGPD) y otras amenazas potenciales, incluyendo: Crimen cibernético, violación de los datos personales, vandalismo / terrorismo, fuego / daños, uso malintencionado, robo y ataque de virus.

- 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

7. Asistencia técnica

"EL LICITANTE" deberá contar con el aval por parte del distribuidor autorizado del fabricante de los productos ofertados para el "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 técnico, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos, durante la vigencia del contrato.

En lo que se refiere, a la Asistencia Técnica, requerida por el Instituto, "EL LICITANTE" deberá incluir como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación de la asistencia técnica durante la vigencia de la contratación.

"EL LICITANTE" deberá documentar que el Licenciamiento ofertado al Instituto mediante el cual señale que su propuesta atiende las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO; para tales efectos "EL LICITANTE" deberá enunciar mediante un manifiesto que el software contempla las prácticas solicitadas a continuación:

- 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.

  La implantación de la ISO 27001 es la respuesta ideal a los requisitos legislativos y de los usuarios, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos, (RGPD) y otras amenazas potenciales, incluyendo: Crimen cibernético, violación de los datos personales, vandalismo / terrorismo, fuego / daños, uso malintencionado, robo y ataque de virus.

Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica "EL LICITANTE" deberá atender y entregar, como parte integral de su propuesta técnica, la aceptación para atender los siguientes niveles de atención al Instituto:

- 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 Licitante, como parte de la atención de solicitudes, 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 de "EL LICITANTE".

"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, así como también diferentes niveles de severidad de los casos de soporte e incidentes, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser como a continuación se describe:

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

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

Se requiere que la asistencia técnica que oferte "EL LICITANTE" registre y dé seguimiento y 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

asistencia técnica cumpliendo con los niveles de servicio establecidos en el presente Anexo Técnico.

8. Especificaciones técnicas

"EL LICITANTE" deberá ofertar el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" considerando lo siguiente:

"EL LICITANTE" deberá ofertar una solución que presente la siguiente funcionalidad atención sistematizada de solicitudes, incidentes y asistencia técnica durante la vigencia del contrato.

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

Para la prestación de la asistencia técnica, "EL LICITANTE" 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 asistencia técnica con una cobertura de 7x24 durante la vigencia del contrato, cuya funcionalidad y documentación deberá apegarse a la normatividad vigente en "EL INSTITUTO".

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

- Guion de atención y catálogo de servicios.
- Matriz de escalación.
- Guiones 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" propuesto por "EL LICITANTE" 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. "EL LICITANTE" será responsable de contar con la cantidad de agentes capacitados suficientes para atender la demanda en los diferentes turnos.

Las herramientas tecnológicas, de infraestructura y proceso de atención del Service Desk ofertado por "EL LICITANTE", deberán estar personalizados para la atención a "EL INSTITUTO", garantizando técnica y operativamente la continuidad, seguridad y confidencialidad.

El proceso de atención 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" ofertado por "EL LICITANTE" deberán ser despachados hacia grupos de soporte establecidos por categorización, acorde a lo definido entre "EL INSTITUTO" y "EL LICITANTE", cuidando en todo momento lo siguiente:

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Los tiempos de atención y solución proporcionados por "EL LICITANTE", 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.

"EL LICITANTE" deberá incluir 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.

"EL LICITANTE" será el responsable de hacer llegar la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un Plan de Trabajo al Administrador del Contrato, incluyendo plan de instalación o en su caso, nuevas versiones, parches y aquellas que van a dejar de dar soporte.

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

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

Para los casos de asistencia en sitio, los servicios serán prestados en las Instalaciones y Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO", durante la vigencia del contrato.

9. Procedimiento para reporte de fallas.

"EL LICITANTE" deberá ofertar como parte del servicio, el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que "EL INSTITUTO" o a quien éste designe a través de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), reporte al Licitante y de ser el caso al fabricante lo relacionado a casos de soporte, fallas o incidentes relevantes relacionados a los productos soportados por el servicio de licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico, en horario abierto (7 días a la semana, 24 horas al día durante la vigencia del contrato).

10. Soporte con el Fabricante.

"EL LICITANTE" deberá proveer como parte de la prestación del servicio requerido y durante su vigencia del soporte de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante correspondiente en un esquema 7x24 con los mismos niveles de servicio que "El LICITANTE", con el fin que "EL INSTITUTO" pueda contar con el servicio de asistencia técnica especializado, en el caso que sea requerido, con personal del fabricante para la atención y resolución de incidentes, acceso a nuevas versiones de software, actualizaciones de contenido y parches, así como para las configuraciones que permitan una mejora en el desempeño de las licencias ofertadas

11. Aceptación del Servicio

Se dará por aceptado el servicio cuando todo el servicio de licenciamiento y servicio de asistencia técnica especializado por parte de personal de "EL LICITANTE" y en su caso del fabricante se encuentre entregado de conformidad con lo especificado en el presente Anexo Técnico y de Términos y Condiciones.

Para el caso de la asistencia técnica en sitio o vía remota por parte de personal de "EL LICITANTE" y de ser el caso con personal del fabricante, "EL LICITANTE" deberá entregar las memorias técnicas correspondientes revisadas y validadas por personal de "EL INSTITUTO".

12. Perfil del LICITANTE

Para el **"Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"**, "EL LICITANTE" deberá acreditar ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado anexando currículo detallado de la misma. el currículo deberá incluir nombres, teléfonos y correos electrónicos de personas que puedan confirmar la experiencia solicitada. no presentar el documento solicitado en este punto, es causal de descalificación.

"EL LICITANTE" deberá incluir en su proposición una carta firmada por el representante legal en México del distribuidor autorizado de "EL FABRICANTE" para proporcionar el "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.

"EL LICITANTE" deberá preservar con carácter de confidencial toda la información contenida en cualquier medio, que reciba por parte de "EL INSTITUTO", la que se genere como parte de la prestación del **"Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"**, y no podrá difundirla, copiarla o alterarla

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 contrato objeto del presente proceso de contratación.

"EL LICITANTE" deberá contar con personal certificado por parte del fabricante de la plataforma de software que oferte.

13. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

"EL LICITANTE" 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.

"EL LICITANTE" adjudicado deberá entregar al administrador de contrato o quien este designe como su auxiliar, un reporte resumen 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, ambos reportes deberán ser por escrito,.

A continuación, se relacionan los principales entregables relacionados al "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
1	Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al Administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento.	Dentro de los primeros 7 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
2	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Asistencia Técnica del licenciamiento y suscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.

3	Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "EL LICITANTE" adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.	Dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	Impreso y firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
4	Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por "EL INSTITUTO" y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
5	Carta en hoja membretada del distribuidor autorizado por el fabricante que ampare el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" y que permita la implementación de una solución tecnológica *on-premise* de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al Licenciamiento de los productos en territorio nacional, dirigida al administrador del contrato que ampare a "EL INSTITUTO".	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

14. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

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

"EL LICITANTE" deberá garantizar dos tipos de "Niveles de Servicio", el primero de ellos deberá de ser brindado por parte de "EL LICITANTE" y el segundo por parte de "EL FABRICANTE".

El Soporte de Nivel 1 se brindará de manera presencial por parte de "EL LICITANTE", 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", siendo "EL LICITANTE" el 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.

15. Nivel general de servicio

"EL LICITANTE" deberá comprometerse 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 con la siguiente tabla:

Nivel de gravedad	Nivel de gravedad 1. (El sistema De producción no funciona).	Nivel de gravedad 2 (Fallo de Función o característica principal grave).	Nivel de gravedad 3 (Fallo de Función o característica secundaria intermedio).	Nivel de gravedad 4 (Problema leve menor).
Descripción del nivel de gravedad	El sistema de Producción de "EL INSTITUTO" no funciona. El producto no se puede utilizar, lo que ocasiona una interrupción total de las actividades. No hay ninguna solución alternativa disponible.	Fallo importante de la funcionalidad. Las operaciones de "EL INSTITUTO" se ven gravemente limitadas, pero es posible seguir trabajando con limitaciones. Hay una solución	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	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.

		alternativa disponible.	solución alternativa disponible.	
Objetivos de tiempo de respuesta	1 hora	3 horas	6 horas	1 día hábil

"EL LICITANTE" deberá cumplir con los tiempos de respuesta solicitados por "EL INSTITUTO". "EL LICITANTE" debe de contar con una base de conocimientos, la cual se deberá actualizar de forma dinámica con el propósito de reducir o eficientar tiempos de respuesta en los incidentes, al consultar las acciones que en el pasado se han efectuado para restablecer los servicios.El licitante de servicio deberá crear una estrategia de adopción para integrar una solución tecnológica en la cultura, los procesos, el personal y las herramientas con las que cuenta actualmente "El Instituto", el licitante deberá establecer una metodología para:

- Establecer metas, objetivos y tareas claramente definidos para maximizar la adopción.
- Reducir silos, con una alineación estratégica al Instituto para mantener la continuidad operativa de los sistemas que dan atención a la ciudadanía, además de mejorar e incrementar la calidad del servicio en los procesos con el monitoreo del rendimiento y experiencia de usuario.
- Acelerar la cultura, procesos, personas y herramientas racionalizados para acelerar la transformación digital del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS
- 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 el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" se dividirán en 2 elementos, el primero de ellos se define como "Actividades de Implementación" y el segundo como "Actividades de Operación".

a. Actividades de Implementación:

"EL LICITANTE" deberá garantizar que el fabricante del software dueño de la plataforma será quien ejecute las actividades de implementación y puesta a punto de la plataforma, tales como:

- Planeación y liderazgo del proceso de implementación.
- Documentación del proceso de implementación.
- Validación de arquitectura en las instalaciones de "EL INSTITUTO"
- Instalación y configuración de software de la plataforma.
- Transición por parte del fabricante al licitante que operará la plataforma.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- Entrega de Ficha Técnica de la instalación de la plataforma al "EL INSTITUTO".

Específicamente el licitante de común acuerdo con el fabricante deberá desarrollar y ejecutar en un periodo de tiempo no mayor a 2 meses las siguientes macro actividades de implementación:

- Planificación del Proyecto.
- Definición de arquitectura.
- Instalación de componentes de software en infraestructura de "EL INSTITUTO"
- Configuraciones básicas de la plataforma.
- Configuraciones avanzadas de la plataforma.
- Generación de memorias técnicas y documentos de instalación.
- Transición, validación y entrega de la plataforma al equipo operativo.

16. Actividades de Operación:

"EL LICITANTE" se hara cargo de la operación de la plataforma durante la vigencia del contrato.

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

- Proporcionar asistencia técnica a la plataforma de "EL INSTITUTO".
- La asistencia técnica consta en mantener la plataforma 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 realizaran informes de acuerdo con las necesidades de "EL INSTITUTO".
- Mantener actualizado la plataforma 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.

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

- Estructura principal de la plataforma
- Experiencia Digital
- Mejora continua

a. Estructura principal de la plataforma

Durante la vigencia de la cotnratación la configuración principal de las aplicaciones a monitorear comprende lo siguiente:

- Instalación del agente de la plataforma en los servidores que forman parte del servicio.
- Determinar el nombre por cada servicio de negocio, esta configuración sirve para filtrar y delimitar accesos a ciertos componentes monitoreados en la plataforma.
- 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.
- Detección automatizada o personalizada de los procesos a monitorear.
- Definición de reglas para renombrar los procesos detectados.
- 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 caso de requerir contabilizar los eventos encontrados en los Logs.
- Definir el tipo de detección automática o personalizada de anomalías encontradas en el aplicativo.
- Definir el 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

Durante la vigencia de la contratación la configuración para la experiencia digital del aplicativo a monitorear comprende lo siguiente:

- En base a los dominios descubiertos por la plataforma, se deben 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.
- Definición de acciones particulares en la navegación de los usuarios.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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

Durante la vigencia de la contratación 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.
- Configurar 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 LICITANTE" adjudicado y del personal de soporte de "EL INSTITUTO".
- Delimitar las funciones entre "EL LICITANTE" 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.

18. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

"EL LICITANTE" definira la arquitectura tecnológica requerida, para que el Instituto disponga de infraestructura tecnologica de los centros de datos Institucionales y así ejecutar las actividades de implementación y puesta a punto de la plataforma.

19. Restricciones e interfaces con otros elementos

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

20. Pruebas

No aplican

21. Normas aplicables al servicio requerido:

Por naturaleza técnica del al **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 cumplimento a lo requerido en dichas políticas.

Así mismo. 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 **Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario**, mismas que pueden ser consultadas en el sitio web público: http://reposipot.imss.gob.mx/normatividad/DNMR/Norma/1000-001-014.pdf

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

23. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Nancy Urzua Cruz	Titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios.		09/06/2023

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Carlos Ivan Salinas Cruz	Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios Tecnológicos		12/06/2023

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Arturo Ramos Ballado	Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.		12/06/2023

Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	09/06/2023	Elaboración del documento	Nancy Urzua Cruz
0.2	12/06/2023	Revisión del documento	Carlos Ivan Salinas Cruz
1.0	12/06/2023	Aceptación del documento	Arturo Ramos Ballado
1.1	01/11/2023	Elaboración del documento	Nancy Urzua Cruz
1.2	01/11/2023	Revisión del documento	Carlos Ivan Salinas Cruz
2.0	01/11/2023	Aceptación del documento	Arturo Ramos Ballado

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Contenido

a) Objetivo del documento 3
b) Vigencia de la contratación y ejercicio presupuestal al que corresponda. 3
c) Plazo de entrega del servicio, indicando en su caso, el calendario con programa y condiciones de entregas que corresponda. 3
d) Criterio de evaluación de proposiciones. 5
e) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 6
f) Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 6
g) Visitas a las instalaciones institucionales, donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso. 6
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. 7
i) Las penas convencionales y deducciones al pago de conformidad con lo dispuesto en el lineamiento 5.5.8 de las presentes POBALINES. 7
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. 8
k) Garantías: 9
l) Ejecución de la garantía 9
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. 9
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. 10
o) Otorgamientos de anticipo 10
p) Vigencia del Contrato 10
q) Ejecución de la garantía 10
r) Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos o de la calidad de los servicios 11
s) Mecanismos de aceptación 11
t) Confidencialidad 11
u) Propiedad intelectual 12
v) Administradores del contrato 12
w) Rescisión administrativa del contrato 12
x) Terminación anticipada del contrato 14
y) Responsabilidad 14
z) Firmas 14

a) Objetivo del documento

Documento que contiene la referencia de las características y especificaciones que el Área Requirente 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 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 de la contratación y ejercicio presupuestal al que corresponda.

La vigencia del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario será a partir del día siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

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

El proveedor, deberá entregar el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario así como la instalación del mismo en el Centro de Datos del IMSS, y la estabilización de la plataforma tecnológica de monitoreo del IMSS, en un plazo a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Así mismo, la asistencia técnica deberá erogarse a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Calendario de Programas sujeto a adecuación derivado de la fecha de inicio real del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario.

---

diciembre						
L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- En lo que se refiere al software que soporta la Plataforma tecnológica de monitoreo, EL PROVEEDOR deberá hacer entrega al Administrador del Contrato, en un plazo de cinco días contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, evidencia de la activación de las licencias del software.
- La Plataforma tecnológica de monitoreo deberá ajustarse a una arquitectura basada en clusters-nodos en el centro de datos que "EL INSTITUTO" indique.
- La instalación y estabilización de la plataforma tecnológica de monitoreo, se iniciará un día hábil posterior a la notificación de la adjudicación y deberá terminar como máximo el día 31 de diciembre de 2023.
- La entrega de las licencias a "EL INSTITUTO" por parte del proveedor, será única y deberá quedar bajo resguardo y responsabilidad del administrador del contrato. por lo que la factura que ampare la recepción del concepto en referencia, será autorizada por el administrador del contrato para su pago en una sola exhibición.
- 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 del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario.

- Esta entrega deberá sutir efecto, a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023, bajo los siguientes tiempos y formas:

Condiciones de la entrega:

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
1	Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al Administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento.	Dentro de los primeros 7 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
2	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Asistencia Técnica del licenciamiento y suscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
3	Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de "EL LICITANTE" adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo	Dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	Impreso y firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.

	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.		
4	Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por "EL INSTITUTO" y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
5	Carta en hoja membretada del distribuidor autorizado por el fabricante que ampare el "**Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario**" y que permita la Implementación de una solución tecnológica *on-premise* de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al Licenciamiento de los productos en territorio nacional, dirigida al administrador del contrato que ampare a "EL INSTITUTO".	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.

d) Criterio de evaluación de proposiciones.

El criterio de evaluación de proposiciones deberá ser de tipo BINARIO, esto debido a que la solución tecnológica requerida, por su específica condición tecnológica se encuentra estándarizada en en el mercado, estableciendo con ello que la hipótesis de la aplicación del criterio de evaluación binario a que se refiere el segundo párrafo del artículo 36 de la Ley siendo procedente en el caso que nos ocupa y por lo que la convocante no deberá vincular las condiciones que deberán cumplir los proveedores con las caracteristicas y especificaciones de los bienes a adquirir o a arrendar o de los servicios a contratar porque éstos se encuentran estandarizados en el mercado y el factor preponderante que deberá considerar para la adjudicación del contrato es el precio más bajo.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

La Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios, dependiente de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, requieren del derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario que soporte lo que se constituirá como una plataforma tecnológico de monitoreo de aplicaciones en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

"EL LICITANTE" deberá documentar que el Licenciamiento ofertado al Instituto mediante el cual señale que su propuesta atiende las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO; para tales efectos "EL LICITANTE" deberá enunciar mediante un manifiesto que el software contempla las prácticas solicitadas a continuación:

- 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.

- La implantación de la ISO 27001 es la respuesta ideal a los requisitos legislativos y de los usuarios, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos, (RGPD) y otras amenazas potenciales, incluyendo: Crimen cibernético, violación de los datos personales, vandalismo / terrorismo, fuego / daños, uso malintencionado, robo y ataque de virus.

- 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.

Para la prestación del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no son requeridos por lo anterior, No aplica.

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 Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no se requiere hacer estas a las instalaciones institucionales, donde se prestarán los servicios. Por lo anterior, No aplica.

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 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

En el instrumento jurídico que soporte el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, se establecerán penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso, deducciones por incumplimiento total, parcial o deficiente a cargo del proveedor, considerando lo siguiente:

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

b) Tratándose de bienes muebles que requieren la instalación que conlleve a una obra o adaptación de un bien inmueble, el Administrador del Contrato, deberá aplicar las penas convencionales atendiendo al incumplimiento de los conceptos y subconceptos con los porcentajes que represente cada uno de éstos, de acuerdo con lo establecido en la convocatoria, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido correspondiente.

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

d) La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor total del entregable que deberá sustentar el servicio por lo tanto esto será de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

Pca = (1.0 %d)(nda)(vspa)
Dónde:

1.0 (uno)%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.

Pca = pena convencional aplicable.
nda = número de días de atraso.
vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Deductivas

En el caso de las deducciones, deberá determinarse en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de ésta, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración preferentemente los siguientes elementos:

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 única de Software para plataforma de monitoreo de aplicaciones.	1	1% sobre lo respectivo al Software para plataforma de monitoreo de aplicaciones.	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.
Asistencia Técnica	Implementación y entrega mensual de la asistencia técnica	1	1% sobre el caso de la Asistencia Técnica	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.

- En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los bienes, arrendamientos o servicios, si no se ha determinado, calculado y notificado al proveedor las penas convencionales y deducciones aplicadas en términos de lo dispuesto en el contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

- El servidor público designado como Administrador del Contrato, será el responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones.

- El importe máximo de las deducciones, no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje 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 menos cabo 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 posible licitante para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar en la División de Contratos, ubicada en Durango 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc en la Ciudad de México, la póliza de fianza en la misma moneda en que se cotizó el servicio, expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 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 el Licitante ganador 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 administrador del contrato será quien autorice las facturas correspondientes por el concepto del derecho de uso de software para monitoreo del rendimiento y experiencia del usuario, considerando la siguiente forma:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PAGO SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL, acorde a los conceptos u obligaciones determinados (Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, y Asistencia Técnica) mismos que se aplicarán en una sola exhibición conforme a la culminación de cada concepto.

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

p) Vigencia del Contrato

El contrato que ampare el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario deberá considerarse a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

q) Ejecución de la garantía

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

- Cuando el Licitante ganador 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.

r) 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 hubiere incurrido 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.
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.

s) Mecanismos de aceptación

a) El proveedor deberá proporcionar el 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 indicado en presente documento.
c) El Administrador de contrato o quien este 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 de contrato o quien este 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.

t) Confidencialidad

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

Por lo anterior, el posible licitante deberá reconocer que queda prohibida la difusión y/o utilización total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general por ningún medio conocido o por desarrollar, conforme el plazo señalado en el artículo 15 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

En este sentido, el posible licitante 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

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 la Anexo Técnico, serán confidenciales.

u) Propiedad intelectual

El proveedor deberá entregar al administrador del contrato y presentar dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de 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.

v) Administradores del contrato

Conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social se señala al Administrador del Contrato del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario mismo que conforme a sus atribuciones será el encargado de verificar que el servicio que administra se entregue en tiempo y forma establecidos en el Anexo Técnico.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO
Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgos Tecnológicos

w) 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 que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, el Instituto contará con un plazo de quince días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer 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.

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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.

x) Terminación anticipada del contrato

En términos de lo establecido en el artículo 54 Bis, de la LAASSP, el Instituto podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Instituto, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la SFP.
En estos casos el Instituto reembolsará al 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.

y) Responsabilidad

El posible licitante se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños que sean determinados por la autoridad judicial competente que, por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar al Instituto, con motivo de las obligaciones pactadas en el contrato.

z) Firmas

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Nancy Urzua Cruz	Titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios.		01/11/2023

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Carlos Ivan Salinas Cruz	Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios Tecnológicos.		01/11/2023

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Arturo Ramos Ballado	Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.		01/11/2023

ANEXO 3 (TRES)

"PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DE "EL PROVEEDOR", ACTA DE FALLO Y OFICIO NÚMERO 09 53 84 61 1CFJ/2023/11672"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Ciudad de México 01 de diciembre del 2023

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 1. - Anexo Técnico

1. Objetivo del Documento

El presente Anexo Técnico tiene como objeto precisar las características técnicas que **Aldea Media y ACCSoftware** ofrecen de "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 Monitore y Riesgos Tecnológicos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS.

2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas

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

3. Objetivo

Aldea Media y ACCSoftware ofrecen el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" que permita la Implementación de una solución tecnológica para llevar a cabo el monitoreo de centros de cómputo y servicios tecnológicos, 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 a cabo a través 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 infraestructura tecnológica.

Al contar con el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

4. Alcance

La Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios, (CTMMS) dependiente de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, (CMCRT) de conformidad a sus funciones normativas, **Aldea Media y ACCSoftware** ofrecen:

a) Funcionales.

1. Derecho de uso de software para implementar una plataforma tecnológica de monitoreo **"Dynatrace"** que se ajusta a una arquitectura basada en clusters-nodos y se alojará en el centro de datos de "EL INSTITUTO", con lo cual se obtendrá 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.

El software **"Dynatrace"** propuesto por **Aldea Media y ACCSoftware** es 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.

A continuación, se presenta la información enunciativa mas no limitativa de los componentes de infraestructura tecnológica, servicios y/o aplicativos susceptibles al uso de el" Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", durante la vigencia de la contratación, que permitirá conocer el entorno en el que la plataforma tecnológica de monitoreo **"Dynatrace"** deberá de instrumentarse.

1 Aplicativos de Cómputo Para Monitorear en la plataforma de monitoreo

- 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

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

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

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 sus siglas en ingles Aplication Performance Monitoring (APM) 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

5. Asistencia Técnica

Aldea Media y ACCSoftware ofertan y garantizan la 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:

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).

Se adjunta carta de manifiesto para el cumplimiento de este punto, se ubica con el nombre "Asistencia Técnica"

6. Requerimientos técnicos

Aldea Media y ACCSoftware se comprometen a proporcionar el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", para incorporar una plataforma tecnológica de monitoreo **"Dynatrace"** 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 con durante la vigencia del contrato.

En lo que respecta a la plataforma tecnológica de monitoreo **"Dynatrace"**, el Instituto Mexicano del Seguro Social, a través de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios, se requiere del derecho de uso del software para que sea implementado en la plataforma de Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, en cada host monitoreado en el entorno del cliente (full-stack)

La plataforma ofertada **"Dynatrace"**, proporciona un 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.

La contratación del "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" se incorporara la plataforma tecnológica de 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 de la plataforma **"Dynatrace"** que **Aldea Media y ACCSoftware** ofertan durante la vigencia de la contratación.

Aldea Media y ACCSoftware cumple con los requisitos funcionales, se anexa documentación técnica para la comprobación del cumplimiento, se ubica en los documentos llamados "Plataforma Dynatrace y Cómo la observabilidad moderna de la nube aborda el muro de la complejidad"

a. Requerimientos Funcionales

El Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, presenta las siguientes características:

1. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica ofertada **"Dynatrace"** se instrumentará por medio de un único agente de manera automática que permita encontrar o aproximarse a detectar la causa raíz de 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 de los siguientes componentes los cuales se enuncian de forma enunciativa mas no limitativa: (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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** considerarán licenciamiento operativo bajo un esquema de uso anual, mismo que deberá comprender la liberación de versiones de licenciamiento, parches, fixes, soporte integrado que cubra la implementación de la plataforma tecnológica de monitoreo en 2023.
3. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** realizará el monitoreo real del 100% de las sesiones de usuario en las cinco (5) aplicaciones1 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** estará constituida en una sola

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

plataforma, un sólo agente y un solo modelo de datos 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. como ejemplo, Azure, y privados como OpenShift, VMware, entre otras.

6. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** incluye 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 son parte de una sola plataforma 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** detectará y mapeará de manera automática y en tiempo real las dependencias Full Stack monitoring (backend y frontend) con un solo agente, sin instrumentación manual. La plataforma de monitoreo tiene la capacidad de instalar un solo agente por host (servidor virtual) que puede detectar e instrumentar de manera automática, Full Stack y capturar métricas sin poleos de los siguientes componentes: Cloud, Infraestructura Cloud, Infraestructura On Premises, 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** monitoreará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** detectará y mapeará dependencias en tiempo real y de manera automática de todos los componentes Full Stack.
10. Basada en un solo agente que puede ser instalado en mediante scripts. Así como permitir monitorear todos los componentes con la instalación de 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware**, los agentes desplegados serán capaces de actualizarse a nuevas versiones de manera automática desde

la plataforma de monitoreo sin ninguna intervención manual o la necesidad de utilizar scripts o repositorios actualizados manualmente.

12. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware,** el agente no será intrusivo y deberá ser instrumentado automáticamente, sin la necesidad modificar parámetros manualmente de los procesos y/o binarios.
13. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware,** el agente de monitoreo no hace uso de la memoria "heap" ni corre 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** incorporará métricas JMX (Java 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** capturará a nivel de código, 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la creación de zonas de administración para separar los ambientes a ser monitoreados, discriminando los ambientes en producción, desarrollo, calidad. Esta separación se requiere realizarse a nivel de hosts, procesos y servicios para una mejor clasificación.
17. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** definirá de manera automática mediante el uso de inteligencia artificial con métodos determinísticos de causalidad las líneas base de comportamiento de diferentes parámetros, esta funcionalidad debe de lograrse de manera automática.
18. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** realizará el descubrimiento automático de todos los componentes de Infraestructura Servidores, Red, Virtualización, Contenedores y Microservicios, bases de datos en tiempo real.
19. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** notificará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** obtendrá metadatos de todas las transacciones (Ej. 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

21. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** encontrará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá monitorear la infraestructura basada en microservicios y realizará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá contar con integración a los principales proveedores de nube pública, nube privada, Azure.
24. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá el 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** monitoreará la comunicación 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** monitoreará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** proporcionará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** soportará el 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la generación y

especificación de grupos y usuarios, con roles y permisos específicos sobre los componentes de la solución, será posible generar roles personalizables adicionales a los que se incluyen por defecto.

30. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** mostrará un diagrama topológico que muestre en tiempo real todos los componentes de la aplicación y mostrar sus interdependencias, (centro de datos, hosts, procesos, servicios y aplicaciones).
32. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** realizará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** realizará el 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** mostrará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá crear tableros de control (Dashboards) personalizados con cualquier métrica recolectada.
36. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** monitoreará 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).

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

37. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** garantizará contar con 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** mostrará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** identificará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** mostrará 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** proporcionarán 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** propone la arquitectura requerida para soportar la plataforma y que opere de manera óptima y que se implementará en el Centro de Datos que indique "EL INSTITUTO".

45. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá el desarrollo de extensiones para el monitoreo de componentes específicos.
46. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá la integración con herramientas como Jenkins, Ansible, xMatters, Slack, VictorOps, Opsgenie, PagerDuty, ServiceNow, Jira, HipChat, entre otros.
47. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** mantendrá un 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 de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** permitirá su configuración en alta disponibilidad y alto rendimiento.
49. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** soportará instalación en servidores on-premise con una arquitectura en clúster, que proporcione un balanceo automático de cargas.
50. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** soportará instalación sobre distribuciones Linux de 64-bits.
51. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** incluirá una sola consola accesible vía un navegador web.
52. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** almacenará la información de la experiencia de usuarios, logs y monitoreo sintético por lo menos treinta y cinco (35) días.
53. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** almacenará métricas generales, trazas a nivel de código e información de atributos de las transacciones durante la vigencia del contrato.
54. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** contará con una plataforma de transferencia de conocimiento.
55. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que oferta **Aldea Media y ACCSoftware** proporcionarán el 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 de la contratación la plataforma tecnológica el licenciamiento ofertado por **Aldea Media y ACCSoftware** podrá ser reutilizado de acuerdo con las necesidades técnicas y operativas de "EL INSTITUTO", así como a la compatibilidad tecnológica entre las aplicaciones y la plataforma.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

57. Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** proporcionará el licenciamiento necesario para analizar 2,025 GB de los Logs mensuales.

Aldea Media y ACCSoftware cumple con los requisitos no funcionales.

b. Requisitos No funcionales.

Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica que ofertan **Aldea Media y ACCSoftware** documentarán que el Licenciamiento ofertado al Instituto mediante el cual señale que su propuesta atiende las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO; para tales efectos **Aldea Media y ACCSoftware** enunciarán 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. 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.

  La implantación de la ISO 27001 es la respuesta ideal a los requisitos legislativos y de los usuarios, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos, (RGPD) y otras amenazas potenciales, incluyendo: Crimen cibernético, violación de los datos personales, vandalismo / terrorismo, fuego / daños, uso malintencionado, robo y ataque de virus.

- 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.

7. Asistencia técnica

Aldea Media y ACCSoftware cuentan con el aval por parte del distribuidor autorizado del fabricante de los productos ofertados para el "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 técnico, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos

de software, sobre dichos productos, durante la vigencia del contrato, dicha carta se adjunta en el presente anexo técnico y lo podrán ubicar con el nombre "Canales de Venta Autorizados Dyntrace de México S. de R.L. de C.V"

En lo que se refiere, a la Asistencia Técnica, requerida por el Instituto, **Aldea Media y ACCSoftware** incluyen como parte de su propuesta la documentación y descripción a detalle de todos los recursos tecnológicos, humanos, materiales y financieros con el que demuestre que cuenta con la capacidad técnica y operativa para la prestación de la asistencia técnica durante la vigencia de la contratación, este documento se ubica con el nombre "Asistencia Técnica – Capacidad Técnica y Operativa"; así como, los documentos de su cumplimiento.

Aldea Media y ACCSoftware documentan que el Licenciamiento ofertado al Instituto mediante el cual señale que su propuesta atiende las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO; para tales efectos **Aldea Media y ACCSoftware** enuncian mediante un manifiesto que el software contempla las prácticas solicitadas a continuación: este documento se ubica con el nombre "Cumplimiento de mejores prácticas y su certificación ISO – IEC 27001:2013"

- 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.

  La implantación de la ISO 27001 es la respuesta ideal a los requisitos legislativos y de los usuarios, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos, (RGPD) y otras amenazas potenciales, incluyendo: Crimen cibernético, violación de los datos personales, vandalismo / terrorismo, fuego / daños, uso malintencionado, robo y ataque de virus.

Durante la vigencia de la contratación la plataforma tecnológica **Aldea Media y ACCSoftware** atienden y entregan, como parte integral de su propuesta técnica, la aceptación para atender y dar cumplimiento a los siguientes niveles de atención al Instituto:

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- 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 de **Aldea Media y ACCSoftware**, 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 (Luis Albino Peraza, Oscar Muñoz Martínez y Jessica Cecilia Venegas Molina, Francisco Javier Mondragón Martínez, Cesar Omar Hernández Cisneros, Carlos Iván Valladolid Macias y José Luis González)

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 de **Aldea Media y ACCSoftware** incluyendo 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 Zendesk"

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, 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.

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

Lo anterior atendiendo a las especificaciones de cada nivel de gravedad establecidos en el apartado relativo a los Niveles de Servicio del presente documento, se adjunta documento denominado "Niveles de Gravedad"

Aldea Media y ACCSoftware ofertan la asistencia técnica que registra, da seguimiento y actualiza los 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

Aldea Media y ACCSoftware ofertan el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" considerando lo siguiente: "Dynatrace"

Aldea Media y ACCSoftware ofertan una solución que presenta la siguiente funcionalidad atención sistematizada de solicitudes, incidentes y asistencia técnica durante la vigencia del contrato.

Para la prestación de la asistencia técnica, **Aldea Media y ACCSoftware** incluyen como parte de su oferta, lista de curriculum vitae de los recursos especializados que cuentan con experiencia, competencias, especialidad y en su caso las certificaciones aplicables, necesarias para presta el servicio de asistencia técnica, como parte de nuestra propuesta técnica adjuntamos curriculums del personal (Luis Albino Peraza, Oscar Muñoz Martínez y Jessica Cecilia Venegas Molina)

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 "Zendesk" 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" "Zendesk" de **Aldea Media y ACCSoftware:**

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

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,

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Aldea Media y ACCSoftware se comprometen a realizar las acciones en conjunto con "EL INSTITUTO" para que cuente con al menos la siguiente información:

- Guion de atención y catálogo de servicios.
- Matriz de escalación.
- Guiones de atención de los 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" "Zendezk" 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. **Aldea Media y ACCSoftware** será responsable de contar con la cantidad de agentes capacitados suficientes para atender la demanda en los diferentes turnos, se adjunta curricumuls del personal capacitado para la atención del "Service Desk", se ubican con los siguientes nombres (Luis Albino Peraza, Oscar Muñoz Martínez y Jessica Cecilia Venegas Molina).

Las herramientas tecnológicas, de infraestructura y proceso de atención del Service Desk ofertado por **Aldea Media y ACCSoftware**", estarán personalizados para la atención a "EL INSTITUTO", garantizando técnica y operativamente la continuidad, seguridad y confidencialidad.

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 "Zendesk"

Los tickets generados por el "Service Desk" ofertado por **Aldea Media y ACCSoftware** serán despachados hacia grupos de soporte establecidos por categorización, acorde a lo definido entre "EL INSTITUTO" como parte de nuestra propuesta técnica, se adjunta documento de cumplimiento llamado "Grupos de Soporte". **Aldea Media con 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 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, acorde 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 informe 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""Zendezk", 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 **Aldea Media y ACCSoftware,** tanto para solicitudes como para incidentes y asistencia técnica serán validados y autorizados por "EL INSTITUTO" en el "Service Desk" "Zendezk" 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 se comprometen a ser el responsable de hacer llegar la planeación, generación, entrega, ejecución, y seguimiento de un Plan de Trabajo al Administrador del Contrato, incluyendo plan de instalación o en su caso, nuevas versiones, parches y aquellas que van a dejar de dar soporte, se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Plan de Trabajo General"; así como los documentos que avalan la propuesta de plan de trabajo general.

Aldea Media y ACCSoftware se comprometen a ser el responsable de la gestión y seguimiento de las actividades de afinación, así como contar con los recursos necesarios dentro del alcance de este contrato.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Aldea Media y ACCSoftware se comprometen a realizar la entrega del servicio, en los centros de datos designados por "EL INSTITUTO", para el caso del servicio de asistencia técnica remota, **Aldea Media y ACCSoftware** proveerá los mecanismos para que "EL INSTITUTO" pueda acceder a los servicios remotos tanto para registro y seguimiento de casos de soporte, así como para el soporte remoto de personal especializado de "**Aldea Media y ACCSoftware** y en su caso del fabricante del licenciamiento **"Dynatrace"** objeto del presente proceso de contratación.

Para los casos de asistencia en sitio, los servicios serán prestados en las Instalaciones y Centros de Datos designados por "EL INSTITUTO", 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 ofertan como parte del servicio, el acceso a través de medios telefónicos y electrónicos para que "EL INSTITUTO" o a quien éste designe a través de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (CMCRT) dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), reporte al licitante **Aldea Media y ACCSoftware** y de ser el caso al fabricante "Dynatrace" lo relacionado a casos de soporte, fallas o incidentes relevantes relacionados a los productos soportados por el servicio de licenciamiento objeto del presente Anexo Técnico, en horario abierto (7 días a la semana, 24 horas al día durante la vigencia del 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 como parte de la prestación del servicio requerido y durante su vigencia del soporte de mantenimiento para el servicio de Licenciamiento con el fabricante "Dynatrace" en un esquema 7x24 con los mismos niveles de servicio que **Aldea Media y ACCSoftware** con el fin que "EL INSTITUTO" pueda contar con el servicio de asistencia técnica especializado, en el caso 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"

11. Aceptación del Servicio

Se dará por aceptado el servicio cuando todo el servicio de licenciamiento y servicio de asistencia técnica especializado por parte de personal de **Aldea Media y ACCSoftware** y en su caso del fabricante "Dynatrace" se encuentre entregado de conformidad con lo especificado en el presente Anexo Técnico y de Términos y Condiciones, se adjunta manifiesto de cumplimiento denominado "Aceptación del Servicio"

Para el caso de la asistencia técnica en sitio o vía remota por parte de personal de **Aldea Media y ACCSoftware** y de ser el caso con personal del fabricante "Dynatrace", **Aldea Media y ACCSoftware** entregará las memorias técnicas correspondientes revisadas y validadas por personal de "EL INSTITUTO".

12. Perfil del LICITANTE

Para el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", **Aldea Media y ACCSoftware** acreditan ser una empresa con la experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado anexando currículos detallados de la mismas. 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", así como, los curriculums empresariales.

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 el "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 llamadas "Canales de Venta Autorizados Dynatrace de México S. De R.L. De CV"

Aldea Media y ACCSoftware preservarán con carácter de confidencial toda la información contenida en cualquier medio, que reciba por parte de "EL INSTITUTO", la que se genere como parte de la prestación 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 especifican durante la vigencia del contrato objeto del presente proceso de contratación, como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos manifiesto de cumplimiento denominado "Perfil del licitante – Confidencialidad".

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Aldea Media y ACCSoftware cuentan con personal certificado por parte del fabricante de la plataforma de software que oferta "Dynrtace" por lo que se adjuntan los curriculums y certificados del personal, los cuales se ubican con los nombres de (Francisco Javier Mondragón Martínez, Cesar Hernández Cisneros y Carlos Iván Valladolid Macías y José Luis González), así como el listado del personal asignado denominado "Perfil del Licitante – Personal Certificado".

13. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Aldea Media y ACCSoftware ofertan la entrega 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.

Aldea Media y ACCSoftware ofertan entregar al administrador de contrato o quien este designe como su auxiliar, un reporte resumen 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, ambos reportes deberán ser por escrito.

Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos manifiesto de cumplimiento denominado "Condiciones Técnicas de Aceptación de Entregable"

A continuación, se relacionan los principales entregables relacionados al "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
1	Carta en hoja membretada del fabricante "Dynatrace" que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos, por medio del cual se entregue al Administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento.	Dentro de los primeros 7 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
2	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Asistencia	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a	Impreso y firmado por el representante legal, dirigida al

	Técnica del licenciamiento y suscripciones.	cada mes durante la vigencia del servicio.	administrador del contrato.
3	Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de **Aldea Media y ACCSoftware**, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.	Dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	Impreso y firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
4	Carta de confidencialidad, donde manifieste **Aldea Media y ACCSoftware** que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por "EL INSTITUTO" y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
5	Carta en hoja membretada del distribuidor autorizado por el fabricante "Dyntrace" que ampare el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" y que permita la Implementación de una solución tecnológica on-premise de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

	al Licenciamiento de los productos en territorio nacional, dirigida al administrador del contrato que ampare a "EL INSTITUTO".		

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

El proceso de Administración del Nivel del Servicio deberá involucrar a **Aldea Media y ACCSoftware** "EL FABRICANTE" "Dynatrace" y a "EL INSTITUTO" para mantener y monitorear el funcionamiento del servicio. **Aldea Media y ACCSoftware** mantendrán una revisión continua de los niveles de servicio para garantizar técnica y operativamente que el nivel del servicio sea mantenida y mejorada permanentemente.

Aldea Media y ACCSoftware garantizan dos tipos de "Niveles de Servicio", el primero de ellos deberá de ser brindado por parte de **Aldea Media y ACCSoftware** y el segundo por parte de "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** el 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.

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 con 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"

Nivel de gravedad	Nivel de gravedad 1. (El sistema	Nivel de gravedad 2 (Fallo de	Nivel de gravedad 3 (Fallo de	Nivel de gravedad 4 (Problema leve menor).

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

Aldea Media y ACCSoftware ofertan el cumplimiento de los tiempos de respuesta solicitados por "EL INSTITUTO". **Aldea Media y ACCSoftware** cuenta 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 en la cultura, los procesos, el personal y las herramientas con las que cuenta actualmente "El Instituto", **Aldea Media y ACCSoftware** establecerán una metodología para:

- Establecer metas, objetivos y tareas claramente definidos para maximizar la adopción.
- Reducir silos, con una alineación estratégica al Instituto para mantener la continuidad operativa de los sistemas que dan atención a la ciudadanía, además de mejorar e incrementar la calidad del servicio en los procesos con el monitoreo del rendimiento y experiencia de usuario.
- Acelerar la cultura, procesos, personas y herramientas racionalizados para acelerar la transformación digital del Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS
- 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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Las actividades para el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" se dividirán en 2 elementos, el primero de ellos se define como "Actividades de Implementación" y el segundo como "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".

a. Actividades de Implementación:

Aldea Media y ACCSoftware garantizan que el fabricante del software "Dynatrace" dueño de la plataforma será quien ejecute las actividades de implementación y puesta a punto de la plataforma, tales como:

- Planeación y liderazgo del proceso de implementación.
- Documentación del proceso de implementación.
- Validación de arquitectura en las instalaciones de "EL INSTITUTO"
- Instalación y configuración de software de la plataforma.
- Transición por parte del fabricante al licitante que operará la plataforma.
- Entrega de Ficha Técnica de la instalación de la plataforma al "EL INSTITUTO".

Específicamente **Aldea Media y ACCSoftware** de común acuerdo con el fabricante "Dynatrace" desarrollarán y ejecutarán en un periodo de tiempo acorde con lo solicitado por el Instituto las siguientes macro actividades de implementación:

- Planificación del Proyecto.
- Definición de arquitectura.
- Instalación de componentes de software en infraestructura de "EL INSTITUTO"
- Configuraciones básicas de la plataforma.
- Configuraciones avanzadas de la plataforma.
- Generación de memorias técnicas y documentos de instalación.
- Transición, validación y entrega de la plataforma al equipo operativo.

Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos una carta denominada "Actividades de Implementación".

16. Actividades de Operación:

Aldea Media y ACCSoftware garantizan que se hará cargo de la operación de la plataforma durante la vigencia del contrato.

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

- Proporcionar asistencia técnica a la plataforma de "EL INSTITUTO".

- La asistencia técnica consta en mantener la plataforma funcionando (rol de Administradores) y la configuración de servicios (rol de Operadores), vía la infraestructura de "EL INSTITUTO".
- **Aldea Media y ACCSoftware** ejecturán las actividades que se apegaran 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 verificando las actualizaciones automáticas que libere el fabricante y atendiendo cualquier recomendación para mantener funcional y segura la plataforma "Dynatrace".
- **Aldea Media y ACCSoftware** proponen elaborar 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:

- Estructura principal de la plataforma
- Experiencia Digital
- Mejora continua

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

a. Estructura principal de la plataforma

Aldea Media y ACCSoftware garantizan que durante la vigencia de la contratación la configuración principal de las aplicaciones a monitorear comprenderá lo siguiente:

- Instalación del agente de la plataforma "Dynatrace" en los servidores que forman parte del servicio.
- Determinar el nombre por cada servicio de negocio, esta configuración sirve para filtrar y delimitar accesos a ciertos componentes monitoreados en la plataforma.
- 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.
- Detección automatizada o personalizada de los procesos a monitorear.
- Definición de reglas para renombrar los procesos detectados.
- Detección automatizada o personalizada de los servicios a monitorear.
- Definición de reglas para renombrar los servicios detectados.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- Definir nombre y rutas de los archivos de tipo Log para detectar eventos principales.
- En caso de requerir contabilizar los eventos encontrados en los Logs.
- Definir el tipo de detección automática o personalizada de anomalías encontradas en el aplicativo.
- Definir el 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).

Como parte de nuestra propuesta técnica, adjuntamos una carta garantía denominada "Actividades de Operación – Estructura Principal de la Plataforma"

b. Experiencia digital

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

- En base a los dominios descubiertos por la plataforma, se deben 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.
- 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.

Como parte de nuestra de nuestra propuesta técnica, adjuntamos carta garantía denomina "Actividades de Operación – Experiencia Digital"

c. Mejora continua

Aldea Media y ACCSoftware garantizan que durante la vigencia de la contratación 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.
- Configurar las credenciales para el acceso a las bases de datos de los aplicativos.

Como parte de nuestra de nuestra propuesta técnica, adjuntamos carta garantía denomina "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** 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.
- 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.

18. Requerimientos de arquitectura tecnológica.

Aldea Media y ACCSoftware definirán la arquitectura tecnológica requerida, para que el Instituto disponga de infraestructura tecnológica de los centros de datos Institucionales y así ejecutar las actividades de implementación y puesta a punto de la plataforma, se adjunta un documento llamado "Arquitectura Tecnológica", así como, el diagrama denominado "Arquitectura Tecnológico Genérico"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

19. Restricciones e interfaces con otros elementos

Aldea Media y ACCSoftware utilizarán un solo fabricante de software para proveer 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

21. Normas aplicables al servicio requerido:

Por naturaleza técnica del al 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 cumplimento a lo requerido en dichas políticas.

Así mismo. 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 Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, mismas que pueden ser consultadas en el sitio web público: http://reposipot.imss.gob.mx/normatividad/DNMR/Norma/1000-001-014.pdf

ATENTAMENTE

CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL
Representante Legal común de Participación Conjunta
Aldea Media S.A. de CV
ACCSoftware S.A. de CV

Ciudad de México 01 de diciembre del 2023

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.- Términos y Condiciones

a) Objetivo del documento

Documento que contiene la referencia de las características y especificaciones que el Área Requirente estima conveniente que debe cumplir **Aldea 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 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 de la contratación y ejercicio presupuestal al que corresponda.

La vigencia del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario será a partir del día siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

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

Aldea y ACCSoftware se compromete a entregar el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, así como la instalación del mismo en el Centro de Datos del IMSS, y la estabilización de la plataforma tecnológica de monitoreo del IMSS, en un plazo a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Así mismo, la asistencia técnica deberá erogarse a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Calendario de Programas sujeto a adecuación derivado de la fecha de inicio real del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario.

diciembre						
L	M	X	J	V	S	D

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

- En lo que se refiere al software que soporta la Plataforma tecnológica de monitoreo, **Aldea y ACCSoftware** garantiza que hará entrega al Administrador del Contrato, en un plazo de cinco días contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo, evidencia de la activación de las licencias del software.
- La Plataforma tecnológica de monitoreo "Dynatrace" se ajusta a una arquitectura basada en clusters-nodos en el centro de datos que "EL INSTITUTO" indique.
- La instalación y estabilización de la plataforma tecnológica de monitoreo "Dyntrace", iniciará un día hábil posterior a la notificación de la adjudicación y deberá terminar como máximo el día 31 de diciembre de 2023.
- La entrega de las licencias a "EL INSTITUTO" por parte de **Aldea y ACCSoftware** será única y deberá quedar bajo resguardo y responsabilidad del administrador del contrato. por lo que la factura que ampare la recepción del concepto en referencia, será autorizada por el administrador del contrato para su pago en una sola exhibición.
- En lo que se refiere a la Asistencia Técnica esta será entregada por parte de **Aldea y ACCSoftware** al administrador del contrato, bajo las especificaciones establecidas en el Anexo Técnico del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario.
- Esta entrega deberá sutir efecto, a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023, bajo los siguientes tiempos y formas:

Condiciones de la entrega:

No.	ENTREGABLE QUE DEBERA SUSTENTAR EL SERVICIO	PLAZO DE ENTREGA	MEDIO DE ENTREGA
1	Carta en hoja membretada del fabricante que ampare la activación del servicio de Licenciamiento de los productos "Dynatrace", por medio del cual se entregue al Administrador del contrato de "EL INSTITUTO" las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento.	Dentro de los primeros 7 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
2	Reporte Mensual de actividades del Servicio de Asistencia Técnica del licenciamiento y suscripciones.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.

3	Escrito en papel membretado y firmada por el representante legal de **Aldea y ACCSoftware**, en el que manifieste que se obliga a liberar a "EL INSTITUTO" de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.	Dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación	Impreso y firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
4	Carta de confidencialidad, donde manifieste que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por "EL INSTITUTO" y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.	05 días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.
5	Carta en hoja membretada del distribuidor autorizado por el fabricante que ampare el "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario" y que permita la Implementación de una solución tecnológica on-premise de observabilidad de métricas, logs y trazas para tecnologías del modelo full stack monitor acorde al Licenciamiento de los productos en territorio nacional, dirigida al administrador del contrato que ampare a "EL INSTITUTO".	Dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a cada mes durante la vigencia del servicio.	Impreso y digital, firmado por el representante legal, dirigida al administrador del contrato.

d) Criterio de evaluación de proposiciones.

El criterio de evaluación de proposiciones deberá ser de tipo BINARIO, esto debido a que la solución tecnológica requerida, por su específica condición tecnológica se encuentra estándarizada en en el mercado, estableciendo con ello que la hipótesis de la aplicación del criterio de evaluación binario a que se refiere el

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

segundo párrafo del artículo 36 de la Ley siendo procedente en el caso que nos ocupa y por lo que la convocante no deberá vincular las condiciones que deberán cumplir los proveedores con las características y especificaciones de los bienes a adquirir o a arrendar o de los servicios a contratar porque éstos se encuentran estandarizados en el mercado y el factor preponderante que deberá considerar para la adjudicación del contrato es el precio más bajo.

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

La Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios, dependiente de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, requieren del derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario que soporte lo que se constituirá como una plataforma tecnológico de monitoreo de aplicaciones en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Aldea y ACCSoftware oferta la documentación del Licenciamiento propuesto al Instituto mediante el cual señale que su propuesta atiende las mejores prácticas con base en las siguientes Normas Oficiales ISO; para tales efectos **Aldea y ACCSoftware** enuncia mediante un manifiesto que el software contempla las prácticas solicitadas a continuación:

- 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.

- La implantación de la ISO 27001 es la respuesta ideal a los requisitos legislativos y de los usuarios, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos, (RGPD) y otras amenazas potenciales, incluyendo: Crimen cibernético, violación de los datos personales, vandalismo / terrorismo, fuego / daños, uso malintencionado, robo y ataque de virus.

- 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.

Para la prestación del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no son requeridos por lo anterior, No aplica.

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 Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, no se requiere hacer estas a las instalaciones institucionales, donde se prestarán los servicios. Por lo anterior, No aplica.

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 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
En el instrumento jurídico que soporte el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, se establecerán penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual, así como en su caso, deducciones por incumplimiento total, parcial o deficiente a cargo del proveedor, considerando lo siguiente:

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

b) Tratándose de bienes muebles que requieren la instalación que conlleve a una obra o adaptación de un bien inmueble, el Administrador del Contrato, deberá aplicar las penas convencionales atendiendo al incumplimiento de los conceptos y subconceptos con los porcentajes que represente cada uno de éstos, de acuerdo con lo establecido en la convocatoria, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido correspondiente.

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

d) La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor total del entregable que deberá sustentar el servicio por lo tanto esto será de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

Pca = (1.0 %d)(nda)(vspa)
Dónde:

1.0 (uno)%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.

Pca = pena convencional aplicable.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

Deductivas

En el caso de las deducciones, deberá determinarse en el contrato o pedido cual es o son los conceptos u obligaciones objeto de ésta, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio tomando en consideración preferentemente los siguientes elementos:

Concepto u obligación	Nivel de servicio	Unidad de Medida	Deducción	Limites de incumplimiento
Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario	Entrega única de Software para plataforma de monitoreo de aplicaciones.	1	1% sobre lo respectivo al Software para plataforma de monitoreo de aplicaciones.	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.
Asistencia Técnica	Implementación y entrega mensual de la asistencia técnica	1	1% sobre el caso de la Asistencia Técnica	Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.

- En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los bienes, arrendamientos o servicios, si no se ha determinado, calculado y notificado al proveedor las penas convencionales y deducciones aplicadas en términos de lo dispuesto en el contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

- El servidor público designado como Administrador del Contrato, será el responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones.

- El importe máximo de las deducciones no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje 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 a **Aldea y ACCSoftware** 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 menos cabo de la solución que otorgue **Aldea y ACCSoftware**, el administrador del contrato deberá de aplicar las deductivas que en su caso deriven por dicho incumplimiento.

k) Garantías:

Aldea y ACCSoftware como parte de su propuesta garantizará el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, presentará en la División de Contratos, ubicada en Durango 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc en la Ciudad de México, la póliza de fianza en la misma moneda en que se cotizó el servicio, expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, 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 y ACCSoftware** en caso de resultar ganador 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 administrador del contrato será quien autorice las facturas correspondientes por el concepto del derecho de uso de software para monitoreo del rendimiento y experiencia del usuario, considerando la siguiente forma:

EL PAGO SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL, acorde a los conceptos u obligaciones determinados (Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario, y Asistencia Técnica) mismos que se aplicarán en una sola exhibición conforme a la culminación de cada concepto.

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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

p) Vigencia del Contrato

El contrato que ampare el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario deberá considerarse a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.

q) Ejecución de la garantía

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

- Cuando **Aldea y ACCSoftware** en caso de resultar ganador 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.

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

a. **Aldea y ACCSoftware** como parte de su propuesta garantiza que 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 hubiere incurrido en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.

b. **Aldea y ACCSoftware** oferta que analizará y resolverá 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.
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.

s) Mecanismos de aceptación

a) **Aldea y ACCSoftware** proporcionará el Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario "Dynatrace" 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 indicado en presente documento.
c) El Administrador de contrato o quien este 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 de contrato o quien este 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.

t) Confidencialidad

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

Por lo anterior, **Aldea y ACCSoftware** 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 el plazo señalado en el artículo 15 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

En este sentido, **Aldea y ACCSoftware** 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, **Aldea y ACCSoftware** 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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 la Anexo Técnico, serán confidenciales.

u) Propiedad intelectual

Aldea y ACCSoftware oferta entregar al administrador del contrato y presentar dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha de 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, **Aldea y ACCSoftware** 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.

v) Administradores del contrato

Conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social se señala al Administrador del Contrato del Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario mismo que conforme a sus atribuciones será el encargado de verificar que el servicio que administra se entregue en tiempo y forma establecidos en el Anexo Técnico.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO DEL DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO
Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgos Tecnológicos

w) 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 **Aldea y ACCSoftware** oferta que, en caso de incurrir en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente.

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

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, el Instituto contará con un plazo de quince días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer 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.

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 **Aldea y ACCSoftware** oferta que en caso de incurrir 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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.

x) Terminación anticipada del contrato

En términos de lo establecido en el artículo 54 Bis, de la LAASSP, el Instituto podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Instituto, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la SFP.

En estos casos el Instituto reembolsará al 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.

y) Responsabilidad

Aldea y ACCSoftware se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños que sean determinados por la autoridad judicial competente que, por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar al Instituto, con motivo de las obligaciones pactadas en el contrato.

Atentamente,

Claudia Fabiola Paniagua Esquivel
Representante Legal común de la Participación Conjunta
Aldea Media S.A. de CV
ACCSoftware S.A. de CV

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO"
ACCSOFTWARE S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

CONVOCANTE:
Instituto Mexicano del Seguro Social

PROCEDIMIENTO:
Licitación Pública Nacional Electrónica Núm.
LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023

OBJETO DE CONTRATACIÓN:
Servicio de "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 1 de diciembre de 2023
Protesto lo necesario

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
DIVISION DE CONTRATOS

Ciudad de México, a 1 de diciembre de 2023

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 9** 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.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO"
ACCSOFTWARE S.A. DE C.V.
RFC: ACC071211NW6

Ciudad de México, a 1 de diciembre de 2023.

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-326-2023, en este acto presento la siguiente:

Propuesta económica

Sección I "Precios Unitarios"
Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)
"Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"

Id	Concepto	Descripción	Unidad	Precio Unitario	Cantidad	Tipo	TOTAL SERVICIO / LICENCIAMIENTO
1	Derecho de uso de software para implementar una plataforma tecnológica de monitoreo que se ajuste a una arquitectura basada en clusters-nodos que se alojará en el centro de datos de "EL INSTITUTO", con lo cual se obtenga alta disponibilidad del	Monitoreo de Aplicaciones "Aplication Preformance Monitoring" Análisis causa Raíz de problemas Alertamiento proactivo y reactivo Establecimiento automático de umbrales mediante inteligencia artificial	Host Monitoreo Full Stack	$96,338.55	32	Suscripción	$3,082,833.60

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

	servicio de monitoreo del rendimiento y experiencia de usuario de los aplicativos y servicios tecnológicos de "EL INSTITUTO", durante la vigencia de la contratación.						
		Monitoreo de Base de Datos/Infraestructura Monitoreo Bases de Datos Monitoreo File Server Monitoreo infraestructura	Host Monitoreo Infraestructura	$96,338.55	14	Suscripción	$1,348,739.70
		Experiencia de usuarios y sintéticos Sesiones reales de usuario Monitoreo sintéticos Grabación en video de sesiones Monitoreo HTTP	Sesiones o sintéticos mensuales	$0.65	5943356	Suscripción	$3,863,181.40
		Análisis de Logs y extensiones Análisis de Logs Extensiones a Bases de Datos	GB de logs mensuales	$408.57	2025	Suscripción	$827,354.25
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	Implementación del Fabricante de Software Instalación de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario en instalaciones de "El INSTITUTO"	Implementación (Un solo pago)	$3,300,784.06	1	Asistencia Técnica	$3,300,784.06

	los ambientes y centros de datos Institucionales						
		Asistencia técnica del Licitante Asistencia 7x24x365 Asistencia Técnica en sitio.	Mensual	$3,337,831.10	1	Asistencia Técnica	$3,337,831.10
						Total	**$15,760,724.11**
						IVA	**$2,521,715.86**
						GENERAL	**$18,282,439.97**

-Monto en letra sin IVA (Quince millones, setecientos sesenta mil, setecientos veinticuatro pesos 11/100 M.N.)
-Precios están expresado sen moneda nacional y serán fijos durante la vigencia del contrato.
-Razón Social. ALDEA MEDIA, S.A. DE C.V.
-RFC. - ORB930827SG9
-Lugar y fecha. - Ciudad de México, a 1 de diciembre de 2023
-Los precios fijados serán fijos durante la vigencia del contrato.

Protesto lo necesario

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
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO".**

En la Ciudad de México, siendo las **14:00 horas del día 08 de diciembre de 2023**, 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 los servidores públicos 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-326-2023**, convocada para la contratación del **Servicio de "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 3.11**, **inciso a)** de la Convocatoria: ----------

---

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 el **Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios**, y la **Titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios** con carácter de Área Requirente y Técnica, cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta. ----------

---

Asimismo, se hace constar que se encuentra presente el representante del **Órgano Interno de Control** en el IMSS, cuyo nombre y firma aparecen al final del Acta. ----------

---

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, 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, las proposiciones del siguiente licitante:----------

---

No.	Licitante
1.-	**Aldea Media, S.A. de C.V. en participación conjunta con Accsoftware, S.A. de C.V.**

Se comunica que se verificó el **Directorio de Proveedores y Contratistas Sancionados** disponible en: https://directoriosancionados.funcionpublica.gob.mx/SanFicTec/jsp/Ficha_Tecnica/SancionadosN.htm, con corte al **08 de diciembre de 2023**, así como el listado de las personas con las que el Instituto Mexicano del Seguro Social, se encuentra impedido de contratar conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley y 88 del Reglamento, con corte al **08 de diciembre de 2023**. De igual manera se verificó el listado de personas con suspensión de Registro, con fecha de consulta del **08 de diciembre de 2023**. De dicha verificación se constató que el licitante

ANEXOS 2023 Francisco VILLA
DIVISIÓN DE CONTRATOS

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO".**

participante en el presente procedimiento no se encuentra en dichos listados, los directorios se imprimieron y serán integrados en el expediente de la presente contratación----------

---

Criterio de Evaluación de Proposiciones ----------

Con apego en lo 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 Evaluaran 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". ----------

---

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. ----------

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO".**

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 los acuses generados por el Sistema CompraNet indican que tanto la documentación legal, técnica y económica que presentó el licitante **Aldea Media, S.A. de C.V. en participación conjunta con Accsoftware, S.A. de C.V.**, **fue debidamente firmada de forma electrónica**. ---

---

B. EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DISTINTA A LA PROPOSICIÓN (LEGAL-ADMINISTRATIVA). ---

---

Sólo después de constatar que los licitantes firmaron 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 Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante el Manual). ---

---

La evaluación se contiene en el **Anexo I,** la cual se tiene por reproducida en este apartado como si a la letra se insertare.---

---

Con base en la evaluación, se concluyó que la documentación distinta que presentó el licitante: **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 los licitantes cumplieron 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 1.- "Anexo Técnico", todos de la convocatoria, considerando el resultado de la Junta de Aclaraciones respectiva ---

---

La evaluación de las propuestas técnicas de los licitantes se realizó bajo la más estricta responsabilidad del Área Técnica por parte del **Lic. Arturo Ramos Ballado** 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 4.2.2.1.16 del Manual, y fue remitida mediante oficio número 0952 76 61 5500/2023/**239**, con fecha de recepción del

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
2023 Francisco VILLA

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO".**

04 de diciembre de 2023 en la División de Contratación de Activos y Logística, misma que se contiene en el **Anexo II**, y se tiene por reproducido en este apartado como si a la letra se insertare.----------

Del análisis efectuado a la propuesta técnica de los licitantes, se desprende lo siguiente:----------

No.	Licitante	Evaluación Técnica
1.-	**Aldea Media, S.A. de C.V. en participación conjunta con Accsoftware, S.A. de C.V.**	Cumple

D. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS. ----------

Solo se considerarán para la evaluación económica aquellas proposiciones que cumplan los requisitos técnicos. ----------

La evaluación de la propuesta económica del licitante: **Aldea Media, S.A. de C.V. en participación conjunta con Accsoftware, S.A. de C.V.**; quien resultó 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 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de este Instituto vigentes. -----

De la evaluación en comento se determinó que la propuesta económica del licitante **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. ----------

III. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES SE DESECHARON.

Este apartado No aplica. ----------

IV. RELACIÓN DE LICITANTES CUYAS PROPOSICIONES RESULTARON SOLVENTES.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 37 fracción II de la LAASSP, se incluye un cuadro resumen donde se indica el licitante cuya propuesta resultó solvente.----------

No.	Licitantes
1.-	**Aldea Media, S.A. de C.V. en participación conjunta con Accsoftware, S.A. de C.V.**

V. 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

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO".**

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-326-2023.**

Por las razones expuestas, ya que cumplen con los requisitos legales, sus propuestas técnicas son solventes y al obtener en el resultado de la evaluación final la mayor puntuación, se **ADJUDICA** el contrato para la prestación del **Servicio de "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario"**, al licitante **Aldea Media, S.A. de C.V. en participación conjunta con Accsoftware, S.A. de C.V.** por un monto de **$15,760,724.11** (Quince millones, setecientos sesenta mil, setecientos veinticuatro pesos 11/100 M.N.), antes de incluir el Impuesto al Valor Agregado conforme a su propuesta económica, misma que se adjunta a la presente como parte integrante de la misma ----------

---

Considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto. ----------

---

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP se le 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, 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; 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 ----------

---

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

2023 Francisco VILLA

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
OBJETO DE LA LICITACIÓN: SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO".

A continuación, en cumplimiento al artículo 84 del Reglamento de la LAASSP y las modificaciones establecidas en el DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1° de junio de 2022, se señalan los datos del contrato y su garantía derivado del presente procedimiento.----------

Datos del contrato y su garantía	
Aldea Media, S.A. de C.V. en participación conjunta con Accsoftware, S.A. de C.V.	
Número de contrato:	050GYR019N32623-001-00
Objeto:	Servicio de "Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario".
Monto:	**$15,760,724.11** (Quince millones, setecientos sesenta mil, setecientos veinticuatro pesos 11/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), considerando que la presente adjudicación causa IVA a una tasa del 16%, por lo que el impuesto causado es de **$2,521,715.86** (Dos millones, quinientos veintiún mil, setecientos quince pesos 86/100 M.N.), y el monto incluyendo dicho impuesto es de **$18,282,439.97** (Dieciocho millones, doscientos ochenta y dos mil, cuatrocientos treinta y nueve pesos 97/100 M.N.).
Vigencia:	A partir del día siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2023.
Porcentaje de la garantía:	10% sobre el importe total del contrato, sin incluir el I.V.A.
Monto de la garantía:	**$1,576,072.41** (Un millón, quinientos setenta y seis mil, setenta y dos pesos 41/100 M.N.)
Tipo de Garantía:	Divisible

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

VI. 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. ----------

Se les preguntó a los asistentes si deseaban manifestar alguna observación al mismo, a lo que, en el uso de la palabra, el representante del Órgano Interno de Control en el IMSS manifiesta lo siguiente: -

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO".**

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, señalo que corresponde 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, verificar que los bienes o 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 en su caso, se hayan determinado.----------

Asimismo, señalo 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; siendo todo lo que desea agregar.----------

No habiendo otro hecho que hacer constar, se da por terminado este acto, siendo las **14:55 horas del día en que se actúa**, firmando quien preside, para los efectos legales, administrativos y de notificación a que haya lugar. ----------

Este Fallo consta de **08 (ocho)** páginas, anexándose **05 (cinco)** páginas de la propuesta económica del licitante adjudicado y dos anexos constantes de **09 (nueve)** páginas, firmando para los efectos legales y de conformidad, por quien emite el Fallo y la asiste sin que la falta de firma de alguno de ellos reste validez al acta quienes reciben copia de esta. ----------

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:----------

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	**Lic. Rosa Angélica Nava Robles**
Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios (Área Requirente)	**Lic. Carlos Iván Salinas Cruz**

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

2023 Francisco VILLA

ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN EN COMPRANET: LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
OBJETO DE LA LICITACIÓN: **SERVICIO DE "DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO".**

Titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios (Área Requirente)	**Ing. Nancy Urzua Cruz**
Representante Órgano Interno de Control en el IMSS	**C.P. Pedro Alberto Reynoso Morales**

La(s) firma(s) que antecede(n) corresponde(n) al Acta de Fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica, número **LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023.**

Para sello de recepción	SOLICITUD DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS 11 DIC 2023 RECIBIDO DIVISIÓN DE CONTRATOS 15:00 hrs Rosario	**Lugar y Fecha:** Ciudad de México, a 11 de diciembre de 2023. **Oficio:** 09 53 84 61 1CFJ/2023/**11672** **Procedimiento:** LA-50-GYR-050GYR019-N-**326**-2023 **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.

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 "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 1° de junio del 2021, me permito anexar al presente un Disco Compacto que contiene los documentos electrónicos que se detallan a continuación:

No	Documentación para elaboración de los Contratos	Nombre de los Archivos
1	Acta de Fallo.	Acta FALLO LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023
2	Propuesta Económica, Técnica y Legal del licitante adjudicado.	PROPUESTAS
3	Oficio de designación de la persona servidora pública que fungirá como Administrador de Contrato.	ADMINISTRADOR DEL CONTRATO
4	Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo	DDP
5	Anexo Técnico en términos del numeral 4.24.3 y demás numerales aplicables de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del	ANEXO TÉCNICO

4

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Durango 291, Piso 5, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, Ciudad de México
Tel. 55 5726 1700 Ext. 14257 www.imss.gob.mx

No	Documentación para elaboración de los Contratos	Nombre de los Archivos
	Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).	
6	Términos y Condiciones en términos del numeral 4.24.4 y demás numerales aplicables de las POBALINES.	TÉRMINOS Y CONDICIONES
7	FOCON-03 Requisición de Bienes y Servicios.	FO-CON 03
8	Oficio de requerimiento	OFICIOS DE SOLICITUD

Es importante precisar que, de conformidad con lo establecido en el Acta de Fallo de fecha 08 de diciembre de 2023 del procedimiento 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 División de Contratos.

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

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

A t e n t a m e n t e

Lic. Rosa Angélica Nava Robles
Titular de la División

Elaboró

Lic. Bertrán Hernández Chávez.

Con copia para:
Mtra. Elia Sandra Varas Galeana. -Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos. Presente. (*)
(*) Copias de conocimiento enviadas por el sistema SICGC.

RANR/BHC/MPRG

Durango 291, Piso 5, Col. Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06700, Ciudad de México
Tel. 55 5726 1700 Ext. 14257 www.imss.gob.mx

2023 AÑO DE Francisco VILLA

ANEXO 4 (CUATRO)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Of Nº 09 52 76 61 5500/2023/**0204** Ciudad de México, a 13 de octubre de 2023

Lic. José Gonzalo Badillo Marino
Titular de la Coordinación de Adquisición de
Bienes y Contratación de Servicios.
Dirección de Administración
Presente

Por medio del presente le notifico, que para el proceso de contratación del **"Derecho de Uso de Software para Monitoreo del Rendimiento y Experiencia de Usuario", para el ejercicio 2023,** quien suscribe, Titular de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, fungirá como Administrador; y como Responsables Técnicos del Contrato; el Titular de la Coordinación Técnica de Monitoreo y Mesa de Servicios y la Titular de la División de Monitoreo de Centros de Cómputo y Servicios, a razón de supervisar que se cumpla en tiempo y forma los compromisos técnicos y contractuales contenidos en el instrumento jurídico que para tal efecto se celebre.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Lic. Arturo Ramos Ballado
Titular de la Coordinación

14:45
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE ADQUISICIONES
13 OCT 2023
RECIBIDO
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
13 OCT 2023
RECIBIDO
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

Elaboró:
Ing. Nancy Urzua Cruz

Revisó:
Lic. Carlos Ivan 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 Ivan 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.

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
RECIBIDO
3 OCT. 2023

2023 Francisco VILLA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

IMSS	**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL** **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número** **050GYR019N32623-001-00**

ANEXO 5 (CINCO)

"JUNTA DE ACLARACIONES, LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN COMPRANET"

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SIN TEXTO

"JUNTA DE ACLARACIONES" LA CUAL SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU CONSULTA EN EL PORTAL DE COMPRAS GUBERNAMENTALES COMPRANET

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

ANEXO 6 (SEIS)

"CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO: NOMBRE DE SOCIOS DE EMPRESAS Y RFC, POR COSIDERARSE QUE ES INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. S.O.F. 09-mayo-2016

ANEXO 14.- MODELO DE CONVENIO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA

CONVENIO DE PROPOSICIÓN CONJUNTA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE POR 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
4. [redacted] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES [redacted]

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO: NOMBRE DE SOCIOS DE EMPRESAS Y REGISTRO PATRONAL, POR COSIDERARSE QUE ES INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. S.O.F. 09-mayo-2016

5. [redacted] 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 NÚMERO18,870, EXPEDIDA POR EL NOTARIO PÚBLICO NO. 31 DE NUEVO LEÓN, MONTERREY, EL LIC. ALBERTO J MARTÍNEZ GONZÁLEZ, ANTE EL CUAL FUE OTORGADA, Y CON EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO NO. FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO 25841 DE FECHA 24 DE NOVIEMBRE DEL 2023. 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 [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.

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FISICAS 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

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 TELEMERCADEO, 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.
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 CINEMATOGRÁFICAS, 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 INFORRNACIÓN 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 'P.

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.

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.

ANEXOS

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.

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 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 **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 CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO: REGISTRO PATRONAL, POR COSIDERARSE QUE ES INHERENTE AL PATRIMONIO DE LA PERSONA MORAL, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCIÓN III Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. S.O.F. 09-mayo-2016

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

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.

LOS NOMBRES DE SUS SOCIOS SON:

1. [redacted] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES [redacted]
2. [redacted] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES [redacted]
3. [redacted] CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES [redacted]

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 [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.

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.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 ADLT1INISTRACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE SOFTWARE, HARDWARE, SOLUCIONES, APLICACIONES, PLATAFORMAS DIGITALES, TELEPROCESOS, TERMINALES, MÓDEMS, MULTIPLICADORES, ENTRE OTROS PARA TELEINFORMÁTICA CON CUALQUIER COMPUTADOR Y/O CUALQUIER TIPO DE TECNOLOGÍA.

POR LO QUE LA SOCIEDAD PODRÁ ENUNCIATIVA NO LIMITATIVNENTE:

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, 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 IO 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.

S. ESTABLECER SUCURSALES, SUBSIDIARIAS Y AGENCIAS, DESIGNAR REPRESENTANTES Y DISTRIBUIDORES Y ACTUAR COMO COMISIONISTA, Y DISTRIBUIDORES Y ACTUAR COMO COMISIONISTAS, REPRESENTANTE, DISTRIBUIDOR Y MEDIADOR MERCANTIL EN DE OTRAS SOCIEDADES O INDIVIDUOS.

T. LA EXPLOTACIÓN Y EL USO DE PATENTES, MARCAS, DERECHOS DE AUTOR, INVENCIONES, PROCESOS, NOMBRES Y AVISOS COMERCIALES CON LOS OBJETOS ANTERIORES, ASÍ COMO REGISTRAR Y CUALQUIER FORMA PERMITIDA POR LA LEY, RESPECTO DE CUALQUIER CLASE DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL O INDUSTRIAL SU OBJETO SOCIAL.

LA SOCIEDAD PODRÁ HACER TODOS LOS DEMÁS ACTOS DE COMERCIO A DEDICARSE LEGÍTIMAMENTE, CELEBRANDO TODA CLASE DE ENFOCADAS Y RELACIONADAS A DAR CUMPLIMIENTO A LO SUS ESTATUTOS, LA LEY Y SUS ACTIVIDADES COMERCIALES LA NATURALEZA DEL PROPIO FIN COMERCIAL DE LA SOCIEDAD.

3.1. "LAS PARTES" DECLARAN QUE:

3.1.1. CONOCEN LOS REQUISITOS Y CONDICIONES ESTIPULADAS EN LA CONVOCATORIA A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023.

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.

ANEXOS

3.1.3. SEÑALAN COMO DOMICILIO LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, EL UBICADO EN AV. 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.

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 ELECTRÓNICA NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023 Y EN CASO DE SER ADJUDICATARIO DEL CONTRATO, SE OBLIGAN A OTORGAR EL SERVICIO CONTRATADO OBJETO DEL CONVENIO, CON LA PARTICIPACIÓN SIGUIENTE.

PARTICIPANTE "A".
-SUMINISTRO DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DENOMINADA "DYNATRACE"
- IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA EN CONJUNTOS CON EL FABRICANTE.
-SOPORTE TÉCNICO Y ATENCIÓN DE INCIDENTES
- GESTIÓN DEL EQUIPO DE SOPORTE TÉCNICO ATENCIÓN DE INCIDENTES,
-GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICOESPECIALIZADO CON EL FABRICANTE "DYNATRACE"
-ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA "DYNATRACE"
- GESTIÓN E IMPLEMENTACIÓN 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.
-ADMNISTRACIÓN DEL CONTRATO.
-FACTURACIÓN Y COBRANZA.

PARTICIPANTE "B".
-SOPORTE TÉCNICO CON PERSONAL CERTIFICADO POR EL FABRICANTE DE LA SOLUCIÓN DENOMINADA "DYNATRACE".
-BRINDARÁ LA CAPACITACIÓN DE LA SOLUCIÓN TÉCNOLOGICA DYNATRACE".AL PERSONAL DESIGNADO POR "EL INSTITUTO"
-ELABORACIÓN Y ENTREGA DE LOS ENTREGABLES QUE SUSTENTARAN EL **"DERECHO DE USO DE SOFTWARE PARA MONITOREO DEL RENDIMIENTO Y EXPERIENCIA DE USUARIO"**, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 13. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLE, DEL ANEXO TÉCNICO, ANEXO 1. DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023.
-ELABORACIÓN Y ENTREGA DE LAS 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 A **"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 FIRMEN CON EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS), DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023, ACEPTANDO EXPRESAMENTE EN RESPONDER ANTE EL IMSS POR LAS PROPUESTAS 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 ELECTRÓNICA NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023.

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 ELECTRÓNICA NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023, 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 PROTOCOLIZAR ANTE NOTARIO PÚBLICO EL PRESENTE CONVENIO, EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADOS DEL CONTRATO QUE SE DERIVE DEL FALLO EMITIDO EN LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL ELECTRÓNICA NÚM. LA-50-GYR-050GYR019-N-326-2023 EN QUE PARTICIPAN Y, QUE EL PRESENTE INSTRUMENTO, DEBIDAMENTE PROTOCOLIZADO, FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO QUE SUSCRIBAN LOS REPRESENTANTES LEGALES DE CADA INTEGRANTE Y EL IMSS.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

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 30 DE NOVIEMBRE DE 2023.**

"EL PARTICIPANTE A"	"EL PARTICIPANTE B"
ALDEA MEDIA, S. A. DE C. V.	ACCSOFTWARE, S. A. DE C. V.
CLAUDIA FABIOLA PANIAGUA ESQUIVEL	ABELARDO RAMÍREZ RAMÍREZ
APODERADO LEGAL	APODERADO LEGAL