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

Contrato Abierto para la prestación del Servicio de Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los Productos de Software de Borrado Seguro de Información, que celebran, por una parte, el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará **"EL INSTITUTO"**, representado en este acto por el **C. JOSÉ MANUEL OLÁN GIL**, en su carácter de Apoderado Legal, y por la otra parte, la empresa denominada **DELETE TECHNOLOGY, S.A. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará **"EL PROVEEDOR"**, representada por el **C. MARCOS FLORES MIRANDA**, en su carácter de Apoderado Legal, y a quienes en forma conjunta se les denominará **"LAS PARTES"**, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

D E C L A R A C I O N E S

I.- "EL INSTITUTO" declara, a través de su Apoderado Legal que:

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

I.2.- Está facultado para contratar los servicios necesarios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El C. José Manuel Olán Gil, en su carácter de Titular de la Unidad de Adquisiciones e Infraestructura, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderado Legal, de conformidad con lo establecido en el artículo 268 A de la Ley de Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 81,077 de fecha 21 de marzo de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Titular de la Notaría Pública Número 151 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, actuando como suplente en el protocolo de la Notaría Pública Número 37 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, de la que es Titular el Licenciado Carlos Flavio Orozco Pérez, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-27032019-184244, de fecha 27 de marzo de 2019; 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.

I.4.- El C. Alfonso Uribe Cueli, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo de **"EL INSTITUTO"**, funge como Administrador del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84,

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

penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades se requiere de la prestación del Servicio de Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los Productos de Software de Borrado Seguro de Información, solicitado por la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42062412 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000052467-2019, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 25 de febrero de 2019.

I.7.- Con fecha 17 de abril de 2019, en la Sesión Extraordinaria número 03/2019, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), mediante Acuerdo número AC-10/SE-03/2019, dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del Servicio de Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los Productos de Software de Borrado Seguro de Información, para cubrir las necesidades de **"EL INSTITUTO"**.

I.8.- Con fecha 30 de abril de 2019, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística mediante acta de adjudicación, notificó a **"EL PROVEEDOR"** en el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional Número **AA-050GYR019-E69-2019**, la asignación del servicio indicado en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 22 fracción II, 26 fracción III, 28 fracción I, 40, 41 fracción I, 42, 45, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71, 72 fracción II y 85 de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, como se detalla en el **Anexo 2 (dos)**, del presente instrumento jurídico.

I.9.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido en la solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

I.10.- Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Durango número 291, piso PH, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México.

II.- "EL PROVEEDOR" declara, a través de su Apoderado Legal, que:

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

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Póliza número 19,503 de fecha 25 de agosto de 2010, pasada ante la fe del Licenciado Gustavo Mauricio Gámez Imaz, Corredor Público número 1 de la Ciudad Naucalpan de Juárez, Estado de México, e inscrita en Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, con el folio mercantil electrónico número 425097-1, con la denominación "SOFTWARE BLANCCO, S.A. DE C.V."

II.2.- Por Escritura Pública número 52,437 de fecha 21 de febrero de 2018, pasada ante la fe del Licenciado José Luis Villavicencio Castañeda, Titular de la Notaría Pública número 218 de la Ciudad de México; e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, con el folio mercantil electrónico número 425097-1, se hizo constar el cambio de denominación social a "DELETE TECHNOLOGY, S.A. DE C.V."

II.3.- El C. Marcos Flores Miranda, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 52,437 de fecha 21 de febrero de 2018, pasada ante la fe del Licenciado José Luis Villavicencio Castañeda, Titular de la Notaría Pública número 218 de la Ciudad de México; e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal, con el folio mercantil electrónico número 425097-1, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.4.- Su objeto social conforme a su Acta Constitutiva consiste, entre otros, en consultoría en sistemas computacionales; desarrollo de paquetes de programación; implementación e instalación de sistemas de cómputo y programas, de redes y periféricos, desarrollo de software, implementación de página web.

II.5.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes número: **SBL1008258T0**.
- Registro Patronal ante **"EL INSTITUTO"** y **EL INFONAVIT** número: [redacted]

II.6.- Cuenta con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada el 29 de abril de 2019, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.7.- Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto

SE CANCELA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL TAL COMO: REGISTRO PATRONAL, POR CONSIDERARSE 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. D.O.F. 09-mayo-2016

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

en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por **"EL INSTITUTO"** exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

II.8.- Cuenta con el documento correspondiente, vigente, expedido por **"EL INSTITUTO"** sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de **"EL INSTITUTO"** en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 3 de abril de 2015, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de **"EL INSTITUTO.**

II.9.- Cuenta con el documento correspondiente, vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.10.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.11.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público 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"**, deberá proporcionar la información relativa al presente contrato que en su momento se requiera.

II.12.- Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae en el presente contrato.

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

II.13.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato, señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Calle Pafnuncio Padilla número 26 Piso 3B, Colonia Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Código Postal 53100, Estado de México, teléfono: (55) 4627-4100, correo electrónico: marcos.flores@deletetechnology.com.

Hechas las declaraciones anteriores, **"LAS PARTES"** convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el Servicio de Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los Productos de Software de Borrado Seguro de Información, cuyas características, cantidades, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 1 (uno)** y **2 (dos)** del presente instrumento jurídico, así como a las condiciones de la solicitud de cotización y acta de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **$608,330.00 (SEISCIENTOS OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **$958,330.00 (NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA PESOS 00/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

"LAS PARTES" convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo con los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

TERCERA.- FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.- Se efectuarán pagos a **"EL PROVEEDOR"** previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del contrato, que reciba cada uno de los servicios, de conformidad con lo establecido en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios al Sector Público y 93 de su Reglamento.

Para proceder a la liberación de pago, el Titular de la División de Seguridad Informática Integral o el Servidor Público que para tal efecto haya designado el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, será responsable de la supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo de **"EL PROVEEDOR"**, así como de la ejecución, validación, técnica y administrativamente de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por **"EL PROVEEDOR"**, se cumplieron en

tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas 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", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales contados a partir de aquel en que **"EL PROVEEDOR"** presente en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel número 15 (esquina con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, en la Ciudad de México, en días y horas hábiles, la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos de este contrato siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como de los siguientes documentos:

- CDFI y una copia que expida **"EL PROVEEDOR"**, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en el que se indiquen los servicios proporcionados y el número del presente contrato.
- Original y Copia de la documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción de **"EL INSTITUTO"** (Acta Entrega-Recepción de los Servicios).
- Carta firmada por el Apoderado Legal, en la cual haga del conocimiento de "**EL INSTITUTO"** la cuenta bancaria a la que se efectuará la transferencia electrónica bancaria correspondiente.
- Nota de crédito (en caso de que aplique) a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.
- Presentará Orden de Ingreso (Nota de Crédito), en caso de que aplique para Soporte Técnico, dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles después de la fecha del Acta Entrega-Recepción de los Servicios del trimestre firmada, a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados, en caso de no entregar la Orden de ingreso (Nota de Crédito) correspondiente al plazo citado en este punto, se aplicará la ejecución de garantía.

a) Para el costo por el servicio del Derecho de uso y Soporte Técnico, se pagará la cantidad mínima que **"EL PROVEEDOR"** cotizó a las licencias establecidas en el Anexo Técnico integrado en el en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato, pagado en una sola exhibición, una vez entregado el certificado de la licencia de uso de software Blancco a

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

la División de Seguridad Informática Integral perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo de **"EL INSTITUTO"**, se podrán hacer solicitudes adicionales de productos por porte de **"EL INSTITUTO"** de así requerirlo, el pago adicional será a mes vencido, en una sola exhibición después de entregado el certificado de la licencia de uso de software Blancco adicional correspondiente y se podrán emitir varios CFDI de acuerdo a las solicitudes adicionales realizadas.

Cuando se hagan solicitudes adicionales de derecho de uso de licenciamiento únicamente para los productos de Borrado Seguro, se pagará la parte proporcional a partir del mes en que se realice la solicitud adicional y hasta el término de la vigencia del presente contrato.

b) Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo se pagará conforme a la cantidad de USP de acuerdo a las solicitudes expresas por la División de Seguridad Informática Integral, que presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" según sea el caso para los productos de Borrado Seguro de **"EL INSTITUTO"** o los necesarios para implementaciones o personalizaciones especiales en el periodo del servicio, donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondiente. Se tiene contemplado hasta un total de 175 unidades de Soporte Proactivo.

   El Soporte Proactivo se pagará una vez ejecutado y presentado el CDFI de dicho soporte.

   En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Proactivo, se redondeará a la unidad inmediata inferior. El Soporte Proactivo se facturará mensualmente de acuerdo a las Órdenes de Trabajo (WO), entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.

   En caso de así requerirlo **"EL INSTITUTO"** podrá adicionar unidades, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Proactivo serán de acuerdo a la propuesta realizada por **"EL PROVEEDOR"**; sin embargo para el pago de las unidades adicionales **"EL PROVEEDOR"** presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

   El Soporte Proactivo adicional se pagará una vez ejecutado y presentado el CDFI de dicho soporte.

"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

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

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"**.

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"** el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes válidos serán procedentes para pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación; para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** proporcionará con oportunidad su número de cuenta, CLABE, banco y sucursal, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada, a través del esquema interbancario si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con BANORTE, BBVA BANCOMER, HSBC, SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios), si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

El Administrador del contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo con lo normado en el anexo "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 del servicio, 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" 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 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 PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

Las Unidades Responsables del Gasto (URG) deberán registrar el contrato y su dictamen presupuestal en el Sistema PREI Millenium para el trámite de pago correspondiente.

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

"EL PROVEEDOR", durante la vigencia del presente contrato, se obliga a presentar a **"EL INSTITUTO"**, junto con el CFDI respectivo la constancia positiva y vigente emitida por el INFONAVIT y la "Opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social", vigente y positiva, la cual puede ser consultada a través de la página electrónica http://www.imss.gob.mx/tramites/cumplimiento-obligaciones, en los términos requeridos por **"EL INSTITUTO"**.

Los servicios cuya recepción no genere alta a través del SAI ni realice al 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.

Para que **"EL PROVEEDOR"** pueda celebrar un contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** con un mínimo de 5 días naturales anteriores a la fecha de pago programada; el Administrador del contrato o, en su caso, el Titular del Área Requirente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión al área responsable de realizar el proceso, 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".

De igual forma procederá en caso de que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"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.

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

El Administrador del 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en relación con los artículos 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.

• La solicitud la realizará al Administrador del 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.

El pago del servicio quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso y/o por concepto de 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 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Se deberá elaborar una(s) acta(s) entrega-recepción al término de cada uno de los servicios solicitados, descritos en el Anexo Técnico integrado en el **Anexo 1 (uno)** de este instrumento jurídico, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar a **"EL INSTITUTO"** el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este instrumento jurídico, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y en el acta de adjudicación y de acuerdo con lo siguiente:

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El servicio iniciará a partir del 2 de mayo al 31 de diciembre de 2019.

Lo anterior de conformidad con los artículos 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga expresamente a realizar la entrega del servicio en las instalaciones de **"EL INSTITUTO"** ubicadas en la calle de Toledo número 21, piso 6, Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México.

El horario para la entrega será de las 9:00 a las 17:00 horas.

En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de las cartas requeridas en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este instrumento jurídico, en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales de **"EL INSTITUTO"**, ubicadas en la Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México.

"EL PROVEEDOR" deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la División de Seguridad Informática Integral para la realización de cualquier entregable.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo a lo siguiente:

"EL PROVEEDOR" entregará un documento donde se indique la URL donde se podrá descargar las actualizaciones de los productos Blancco.

Se deberán formalizar los entregables descritos en el punto 6 de los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este instrumento jurídico, a efecto de dar por recibido el servicio. Todos los documentos deberán ser entregados en papel membretado del **"EL PROVEEDOR"** y en electrónico al Administrador del contrato en las oficinas de la División de Seguridad Informática Integral dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, sita en Toledo número 21, Piso 6, Colonia Juarez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

El personal asignado por **"EL PROVEEDOR"** deberá de presentarse en la División de Seguridad Informática Integral, como máximo 15 (quince) días hábiles contados a partir de la solicitud de servicio solicitado por la División antes referida, y de la confirmación de la disponibilidad del recurso por **"EL PROVEEDOR"**, la solicitud del servicio puede ser por correo electrónico o documento oficial por el cual se pida el servicio correspondiente. El personal de la División de Seguridad Informática Integral, presentará al personal designado por el **"EL PROVEEDOR"** en el área donde se realizará el servicio para que se acuerden los entregables correspondientes.

"EL PROVEEDOR" deberá cumplir con los formatos provistos por el **"EL INSTITUTO"** y en apego al MAAGTICSI.

MECANISMOS DE CONTROL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO.- El Administrador del contrato en conjunto con **"EL PROVEEDOR"** deberá generar el Acta Entrega-Recepción conforme a los entregables del Anexo Técnico integrado en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

Adicionalmente a lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar los servicios, apegándose a lo establecido en los siguientes rubros, que a manera enunciativa más no limitativa se describen en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, integrados en el en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato:

Anexo Técnico:

- Funcionales:
  - Derecho de uso de productos Blancco (Licenciamiento);
  - Soporte técnico;
    - Componentes;
      - Soporte de resolución de problemas;
      - Asistencia de soporte;
      - Asistencia de soporte a los servicios;
      - Revisiones a los servicios;
      - Servicios de información;
      - Personal en sitio;
  - Servicio de Soporte Técnico Especializado (Soporte Proactivo);
- Especificaciones Técnicas:
  - Funcionales;
  - Derechos de uso;
  - Soporte técnico;
- Soporte proactivo;
- Licenciamiento bajo demanda;
- Condiciones técnicas de aceptación de entregables;
- Listado de Entregables;
- Cronograma de Actividades;
- Niveles de servicios.

Términos y Condiciones:

- Derechos a actualizaciones;
- Programa de entregas;
- Solicitud de apego a Normas Oficiales o certificaciones;
- Tipo de abastecimiento requerido;
- Soporte a fallas;

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

- Tiempos de respuesta de soporte y de servicio;
- Niveles de servicio;
- Entregables;
- Condiciones de aceptación.

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.

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de su formalización y hasta el 31 de diciembre de 2019.

SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo, en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** a través del Administrador del presente contrato para tal efecto.

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- Conforme a lo previsto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros. Asimismo, se obliga a cumplir cabalmente el objeto del presente contrato y a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**; por lo que responderá de los defectos y vicios ocultos que afecten la calidad de los servicios entregados, tanto durante el tiempo de vigencia de este contrato como durante la vida útil del bien, así como a responder de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido en los términos señalados en el Código Civil Federal.

OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por **"EL PROVEEDOR"** conforme a la legislación aplicable en la materia.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de acuerdo con lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

"EL PROVEEDOR", en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero-patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. **"EL INSTITUTO"**, a través del Área fiscalizadora competente, podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

"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 contratación del servicio.

NOVENA.- PROPIEDAD INTELECTUAL, 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 de 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" se obliga durante la garantía de las licencias 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.

DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO"** a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos de la fracción II del artículo 48 de la Ley de

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social" por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato sin considerar el Impuesto al Valor Agregado I.V.A., en Moneda Nacional.

"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, 10° 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.

La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha de adjudicación del presente contrato y hasta que se cumplan plenamente todas y cada una de las obligaciones del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de **"LAS PARTES"** y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.

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

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

DÉCIMA PRIMERA.- 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 Cláusula Décima.

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

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

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a **"EL PROVEEDOR"**, por atraso en la entrega de bienes (certificado de licencias) o en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor de los servicios entregados o prestados con atraso, sin considerar el I.V.A., hasta el cumplimiento de su totalidad y se calculará conforme al concepto, nivel de servicio, unidad de medida e importe a penalizar, conforme a lo señalado en el numeral 15 de los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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 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.

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, en caso de que **"EL INSTITUTO"** lo determine, acreditará el importe relativo a las deductivas sobre el servicio de soporte Técnico, el cual se pagó de forma anual y por adelantado al inicio del contrato, a través de la presentación de una Orden de

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

Ingreso (Nota de Crédito), las deducciones se aplicaran de los montos relativos al costo por el servicio de Soporte Técnico. **"EL PROVEEDOR"** se hará acreedor a una sanción equivalente al 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada hora de retraso en horario hábil, considerando los conceptos de gravedad, situación, respuesta esperada de **"EL PROVEEDOR"**, conforme a lo señalado en el numeral 16 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El 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 contrato.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento, **"EL INSTITUTO"** podrá dar por terminado anticipadamente el presente 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 presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"** o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

La terminación anticipada del presente contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA QUINTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.- En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, **"EL INSTITUTO"** podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquéllos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO"**, se pagarán previa solicitud de **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102, fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **"EL INSTITUTO"** para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del servicio contratado y a entera satisfacción del Administrador del presente contrato.

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

DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en cualquiera de las causales que se señalan a continuación:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del presente contrato, a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que el servicio ha sido prestado con alcances y características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de **"EL INSTITUTO"**.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. Cuando de manera reiterativa y constante, **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado por parte de **"EL INSTITUTO"** con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona, o por ubicarse en los límites de incumplimientos previstos en la cláusula de penas convencionales y/o deducciones del presente instrumento.
8. Cuando se sitúe en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente del presente contrato.

DÉCIMA SÉPTIMA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO", en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando **"EL PROVEEDOR"** incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL 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.

b) Transcurrido el término a que se refiere el inciso anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.

c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"** dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a), de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda este contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicarán las penas convencionales, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente 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 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de la prestación del servicio por **"EL PROVEEDOR"** hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

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 este contrato, **"EL PROVEEDOR"** presta el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con el servicio y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

"EL INSTITUTO" podrá determinar no dar por rescindido este 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 este contrato, **"EL INSTITUTO"** establecerá, con **"EL PROVEEDOR"**, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que **"EL PROVEEDOR"** subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos

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

párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL.- "LAS PARTES" convienen en que **"EL INSTITUTO"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **"EL PROVEEDOR"** ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **"EL PROVEEDOR"**.

Por lo anterior, no se le considerará a **"EL INSTITUTO"** como patrón, ni aún substituto, y **"EL PROVEEDOR"** expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

"EL PROVEEDOR" se obliga a liberar a **"EL INSTITUTO"** de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.- "EL PROVEEDOR" se obliga a garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad, firmada por su Apoderado Legal, en la que **"EL PROVEEDOR"** o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerán o divulgará el contenido de la información que se les entregará como parte del presente contrato.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su Apoderado Legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por **"EL INSTITUTO"**.

Asimismo, en dicha carta **"EL PROVEEDOR"** deberá indicar que se obliga a que toda la información que exista a la fecha de la adjudicación y aquella que desarrolle derivado del presente contrato será propiedad intelectual y exclusiva de **"EL INSTITUTO"** y no podrá ser utilizada por **"EL PROVEEDOR"** para otros fines.

VIGÉSIMA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** podrá celebrar por escrito Convenio Modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PRÓRROGAS.- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"**, lo cual deberá estar

debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **"EL PROVEEDOR"** puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por **"LAS PARTES"** en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

VIGÉSIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- Conforme a la declaración I.4 el Administrador del contrato, será responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del contrato que se agrega al presente como **Anexo 3 (tres)** y el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

VIGÉSIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, **"EL PROVEEDOR"** o **"EL INSTITUTO"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por los artículos 77 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 128 de su Reglamento.

VIGÉSIMA TERCERA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación forman parte integrante del presente contrato.

Anexo 1 (uno)	"Anexo Técnico y Términos y Condiciones".
Anexo 2 (dos)	"Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Acta de Adjudicación".
Anexo 3 (tres)	"Documento de Designación de Administrador del Contrato".

VIGÉSIMA CUARTA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- "LAS PARTES" se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y supletoriamente al Código Civil Federal, a la Ley Federal

de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

VIGÉSIMA QUINTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas **"LAS PARTES"** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el **15 de mayo de 2019**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO" INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	"EL PROVEEDOR" DELETE TECHNOLOGY, S.A. DE C.V.
C. JOSÉ MANUEL OLÁN GIL Apoderado Legal	**C. MARCOS FLORES MIRANDA** Apoderado Legal

ILS/JMHN/VER

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número S9M0094**

OTRO SI No.

ANEXO 1

"ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

ANEXOS

DIVISÍON DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 19 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO

ANEXO TÉCNICO DERECHO DE USO, SOPORTE TÉCNICO Y SOPORTE PROACTIVO DE LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE DE BORRADO SEGURO DE INFORMACIÓN 2019

ANEXOS

DIVISÍON DE CONTRATOS

Contenido

1. Objetivo del Documento 3
2. Objetivo 3
3. Alcance 4
4. Requerimientos 4
4.1 Funcionales 4
4.1. Derecho de uso de productos Blancco (Licenciamiento) 4
4.2. Soporte Técnico 4
4.2.1. Componentes 4
4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas. 5
4.2.1.2. Asistencia de Soporte. 6
4.2.1.3. Asistencia de Soporte a los Servicios. 6
4.2.1.4. Revisiones a los Servicios. 6
4.2.1.5. Servicios de Información. 6
4.2.1.6. Personal en Sitio. 7
4.3. Servicio de Soporte Técnico Especializado (Soporte Proactivo) 7
4.4 No funcionales 8
5. Especificaciones técnicas 8
5.1 Derecho de uso 9
5.2 Soporte Técnico 10
5.3 Soporte Técnico Especializado (Servicio Proactivo) 12
6. Perfil del proveedor 12
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 13
8. Cronograma de actividades 14
9. Niveles de Servicios 16
10. Requerimientos de arquitectura tecnológica 16
11. Restricciones e interfaces con otros elementos 16
12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 16

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
1.0	Octubre 2018	Creación del documento	Benjamin Vargas Flores
2.0	Octubre 2018	Actualización del Documento	Benjamin Vargas Flores

1. Objetivo del Documento

Elaborar el Anexo Técnico que contenga las especificaciones y requerimientos técnicos de Derecho de Uso y Soporte Técnico de los productos de Software de Borrado Seguro de Información 2019

2. Objetivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) requiere renovar el Derecho de Uso de los productos de Software de Borrado Seguro de Información, a fin de contar con todas y cada una de las actualizaciones (Updates y upgrades), además contar con el soporte técnico correspondiente que permita salvaguardar la integridad y confidencialidad de la información propiedad de "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO" necesita contar con una solución de borrado seguro de información para los dispositivos de almacenamiento de información fijos, removibles y externos, además de contar con el soporte técnico y las actualizaciones, con la finalidad de evitar perdida de información de estos dispositivos, teniendo como objetivo evitar la dispersión de información propiedad del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cuando sean retirados dichos dispositivos por motivos de conclusión de contrato, obsolescencia, falla, baja y/o reasignación.

Es importante señalar que las licencias adquiridas por "EL INSTITUTO" tienen una vigencia de uso por tiempo indefinido.

Asimismo, "EL INSTITUTO" tiene la necesidad de Contar con un Servicio de Soporte Técnico Especializado (Servicio Proactivo) de Borrado Seguro de Información que permita al "INSTITUTO" contar con personal técnico especializado que realice el diseño, implementación, configuración, puesta a punto, administración, soporte, mantenimiento y operación de la solución de borrado seguro de información a fin de atender las necesidades de las diferentes áreas operativas y administrativas "DEL INSTITUTO".

Es importante señalar que el servicio de Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información debe cumplir con los niveles de servicio establecidos

3. Alcance

"EL INSTITUTO" requiere del servicio del Derecho de Uso de los productos de Software de Borrado Seguro de Información a fin de contar con todas y cada una de las actualizaciones (Updates y upgrades), además contar con el soporte técnico correspondiente para los diferentes dispositivos de almacenamiento de información fijos, removibles y externos cuyas licencias son propiedad de "EL INSTITUTO".

4. Requerimientos

El Instituto requiere que el servicio de derecho de uso de productos Blancco como de Soporte, sea llevado a cabo de acuerdo a lo establecido de acuerdo a lo siguiente:

4.1 Funcionales

4.1. Derecho de uso de productos Blancco (Licenciamiento)

EL INSTITUTO" requiere que el proveedor le proporcione durante la vigencia del contrato el derecho de actualizaciones de los productos Blancco para su uso en computadoras personales, laptops y servidores; cumpliendo de esta forma con lo establecido en la normatividad relacionada con Derechos de Autor.

El alcance de los servicios de licenciamiento durante la vigencia del contrato del Servicio a los productos Blancco debe consistir en por lo menos:

4.1.1 Actualización de versiones del licenciamiento: se refiere al derecho que tiene "EL INSTITUTO" de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.

4.1.2 Parches y Updates: son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos puede referirse a código que se implementa para corregir un problema.

4.2. Soporte Técnico

El Soporte Técnico durante la vigencia del contrato del Servicio a los productos Blancco deberá incluir lo siguiente:

4.2.1. Componentes

4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas.

En caso de presentarse problemas en la operación de los productos Blancco, el proveedor deberá proporcionar durante la vigencia del contrato la asistencia para atender y solucionar problemas con síntomas específicos.

El Soporte de Resolución de Problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días a la semana, durante la vigencia del contrato. Se requiere que las solicitudes de soporte

Puedan ser presentadas vía telefónica y/o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente.

El Soporte de Resolución de Problemas considera:

Atención de Incidentes. En caso de presentarse durante la vigencia del contrato problemas en los productos Blancco, "EL INSTITUTO" realizará una solicitud de atención de incidentes, el cual se define como un caso de soporte único, que requiere de un esfuerzo para resolverlo hasta su solución. Si es necesario, se realizará una visita en sitio las horas empleadas deberán de considerarse dentro las horas contratadas por "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO" definirá el nivel inicial de gravedad previa consulta con el proveedor; asimismo, podrá solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. Los grados de severidad y los tiempos estimados de atención se enlistan a continuación:

Gravedad	Situación	Respuesta esperada del proveedor
A. Envío exclusivamente por teléfono	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa del servicios • Necesita atención dentro de 2 horas	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Recursos del proveedor en sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos del proveedor
B Envío por teléfono o a través de la Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada del servicio, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente

4.2.1.2. Asistencia de Soporte.

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor le proporcione durante la vigencia del contrato de la Asistencia de Soporte que le brinde asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de Problemas, así como para consultas de asistencia para facilitar el diseño, desarrollo e implementación de soluciones y/o servicios basados en productos Blancco. El Recurso de Administración de la Cuenta del Soporte trabajará con su contraparte en "EL INSTITUTO" para determinar sus necesidades específicas de Asistencia de Soporte y la ejecución de revisiones a la infraestructura.

4.2.1.3. Asistencia de Soporte a los Servicios.

El proveedor deberá proporcionar al Instituto durante la vigencia del contrato la Asistencia de Soporte a los Servicios, conforme los solicite "EL INSTITUTO", la cual incluye asesoría, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudar a "EL INSTITUTO" a mantener estable la operación de los servicios y/o soluciones basadas en productos Blancco.

4.2.1.4. Revisiones a los Servicios.

En caso de requerirlo "EL INSTITUTO" solicitará que dentro del Soporte Técnico, el proveedor proporcione durante la vigencia del contrato y a solicitud expresa una evaluación a:

i. servicio y/o solución basada en productos Blancco que fue implementada, migrada y/o actualizada; y/o

ii. La arquitectura tecnológica definida. Emitiendo al finalizar la evaluación un documento que contemple las recomendaciones relacionados con el diseño, desarrollo e implementación de la solución y/o servicio basada en productos Blancco actuales o planificadas.

4.2.1.5. Servicios de Información.

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor le proporcione durante la vigencia del contrato una URL donde tenga acceso a la información técnica sobre los productos Blancco; así como acceso a herramientas de soporte que le ayudarán a implementar y operar los productos Blancco.

4.2.1.6. Personal en Sitio.

Durante la vigencia del contrato y derivado de la solicitud de servicios en caso de que sea requerido por parte de la División de Seguridad Informática Integral (DSII), Soporte en sitio con la finalidad de dar atención a los requerimientos de "EL INSTITUTO", solucionar las fallas y/o problemas que se presenten en los productos Blancco. Dichos recursos deberán de realizar al menos las siguientes actividades:

- Soporte, monitoreo y troubleshooting.
- Apoyo para la mitigación de riesgos.
- Transferencia de conocimiento
- Asistencia para actualizaciones
- Revisiones a la infraestructura que soporta los servicios y/o soluciones.

Los días laborables para el proveedor serán aquellos que sean para "EL INSTITUTO".

4.3. Servicio de Soporte Técnico Especializado (Soporte Proactivo)

El Soporte Proactivo son horas que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de borrado seguro de Blancco que forman parte de la propuesta. El soporte Proactivo se mide en Unidades de Soporte Proactivo (USP) y deberán ser realizados los trabajos necesarios por los especialistas certificados en la solución de Borrado seguro con la que cuenta el Instituto, las cuales se podrán adquirir en un esquema bajo demanda. Dicha propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- Objetivo. Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.

- Alcance: Se refiere hasta donde se abarcara dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.

- Entregables. Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad de "EL INSTITUTO".

- Tiempo de desarrollo del proyecto. Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración especifica.

- Monto a devengarse del soporte. Es el monto especifico de inversión para el proyecto, el cual deberá representarse en unidades de soporte proactivo.

El Instituto aprobará el uso de unidades de Soporte Proactivo mediante la firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo" (SOW – Statement of Work por sus siglas en ingles). Posterior a la firma de este documento, el proveedor iniciará la ejecución de las actividades correspondientes, conforme los alcances y entregables que considere pertinente el Instituto. Los términos y condiciones del servicio se detallan en el documento Términos y condiciones.

4.4 No funcionales

No aplica

5. Especificaciones técnicas

5.1 Funcionales

Los Productos deberán cumplir por lo menos con lo siguiente:

- Realizar borrados completos en servidores, equipo de cómputo (de escritorio y portátil), tablets y Smartphone, etc., derivados de sustitución de equipos, migraciones tecnológicas o retiro por finalización de contrato.
- Los datos borrados no puedan ser recuperados, basándose en al menos los siguientes estándares internacionales:
  - HMG Infosec Standard 5 (baseline and enhanced)
  - Opnavinst 5239 1A
  - Extended NIST 800-88
  - DoD 5220.22-M
  - ISO-IEC 15408
  - ECE y BSI/VSITR
- Realizar el borrado de Discos duros IDE/ATA, SCSI, SAS, USB, SATA, Fiber Channel y FireWire de cualquier tamaño.
- Brindar la destrucción local y/o remota para múltiples dispositivos de almacenamiento.
- Posibilidad de desmontaje RAID (SCSI).
- Permite el borrado y detección de zonas bloqueadas / ocultas (DCO, HPA).
- Generar certificados de borrado infalsificables que ofrezcan protección ante cualquier instancia legal, en donde se incluya el resultado del proceso de borrado, fecha, hora, los datos del equipo, el detalle del HD borrado.
- Emita una firma electrónica para la autenticación de la integridad del reporte de Sanitización emitido por el software de borrado.
- Pueda ejecutarse sin importar de que sistema operativo se trate.
- El reporte que generé la solución, deberá poder ser explotado a un medio de almacenamiento como USB o disco duro.

5.2 Derecho de uso

El derecho uso se dará sobre la base con la que cuenta actualmente el Instituto, por lo que el licenciamiento mínimo que deberá otorgar el proveedor es el siguiente:

DISPOSITIVOS	PRODUCTO	CANTIDAD DE LICENCIAS
PC y Laptops	Blancco Drive	8,600
Servidores	Blancco Driver Server	23
Tabletas y Smartphone	Blancco Mobile	40
Máquinas Virtuales y Unidades Lógicas	Blancco Virtual	38
Archivos, carpetas, bases de datos	Blancco File	300
Dispositivos Flash	Blancco Flash	200
Console Management	Blancco Management	1
	TOTAL	9,202

5.3 Soporte Técnico

Soporte técnico de los productos de software de borrado seguro de información deberá proporcionar durante la vigencia del servicio al menos las siguientes características:

I. Derecho de uso de los productos de software de borrado seguro de información.
II. Recibir soporte técnico de todos los productos.
III. Ofrecer un número telefónico, email para contacto y sitio web donde se levantarán los tickets.
IV. Permitir el acceso remoto de 5 X 8 para la solución de tickets.
V. El nivel de servicio de solución a tickets no podrá sobrepasar más de 8 horas hábiles después de haberse levantado dicho ticket.
VI. El soporte deberá realizarse en idioma español y dentro de territorio nacional.
VII. Designar una persona de contacto para atención de solicitudes.
VIII. Recibir un número ilimitado de tickets de durante el día.
IX. Recibir las actualizaciones del software correspondientes durante la garantía del uso de las licencias.
X. Contar con un administrador de cuenta de soporte técnico y escalabilidad.
XI. Contar con apoyo técnico de 5 X 8 independiente de la gravedad del reporte.
XII. Realizar una evaluación inicial.

XIII. Realizar conferencias con soporte.
XIV. Recibir soporte técnico en sitio a solicitud de "EL INSTITUTO".
XV. El soporte técnico deberá notificar a "EL INSTITUTO" en el caso de que el borrado de información de un dispositivo no sea posible debido a fallas mecánicas o ajenas al software, que no fue posible realizar el borrado y recomendará la destrucción física de los datos en dicho dispositivo.
XVI. La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco y
XVII. Documento donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.

5.4 Soporte Proactivo

El Servicio de Soporte Proactivo, es un Soporte Técnico Especializado que ofrece diferentes servicios que consiste en eventos de atención especializado que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, destrucción de discos y/o cintas, configuraciones, actualización del licenciamiento restante del Instituto conforme lo vaya utilizando o solicitando, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de borrado seguro que forman parte de la propuesta.

El soporte proactivo se mide en Unidades de Soporte Proactivo (USP), que para el presente servicio, se tiene estimado **175 USP´s**, las cuales pueden ser ejecutadas por los especialistas certificados por parte del proveedor en la solución de borrado seguro con la que cuenta el Instituto, en un esquema bajo demanda durante la vigencia del servicio (12 meses)

Los servicios solicitados se harán en una sola entrega a solicitud de "EL INSTITUTO" y serán pagados en una sola exhibición conforme a la fecha de terminación que se establezca previamente con el Instituto y la cual deberá especificarse en el SOW.

La selección de la infraestructura, sistemas y productos específicos necesarios para cubrir los requerimientos "EL INSTITUTO", será responsabilidad del licitante debiendo describirlos en su Propuesta Técnica considerando las especificaciones técnicas mínimas definidas para cada servicio.

"EL INSTITUTO" a través de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo (CMOSC), perteneciente a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, revisarán y darán su visto bueno a los Acuerdos de Niveles de Operación (OLA's) entre el licitante adjudicado

y los diferentes proveedores con los que en su momento cuente "EL INSTITUTO", con el fin de delimitar tanto la responsabilidad de cada uno de los involucrados, así como establecer las características y los requerimientos de tiempo y forma que deberán cubrir en los servicios prestados por cada uno de ellos.

Los servicios deberán ser entregados conforme a aquellos elementos indicados en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) vigente y que tengan aplicabilidad en dichos servicios y soluciones.

5.3.1. Licenciamiento Bajo Demanda

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá proporcionar bajo demanda el licenciamiento de los productos que el Instituto le requiera para atender sus necesidades de productos de Borrado Seguro Blancco: gestión de solicitudes de servicio, , entre otros.

Cuando el Instituto realice al proveedor alguna solicitud bajo demanda de licenciamiento, éste deberá entregar el nuevo licenciamiento en un máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha en que se realice la solicitud de manera formal.

A continuación, se relaciona el licenciamiento que el Instituto pudiera requerir para complementar la base instalada y que podrá ser requerido bajo demanda con un precio unitario que dependerá del tipo de licencia:

Producto	Unidad de Medida
Blancco virtual VMware	Por equipo
Ontrack eraser Degausser	Por equipo
Digital suite	Por usuario
Blancco LUN	Por equipo
Blancco File	Por equipo
Blancco Sparc	Por equipo

6. Perfil del proveedor

Compañía autorizada para proporcionar derecho de uso y soporte técnico, así como soporte proactivo a software de Borrado Seguro de Información con el que cuenta el Instituto.

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregable

"EL INSTITUTO" requiere que el proveedor se apegue a las siguientes condiciones para la aceptación de los entregables:

El proveedor deberá mantener el software actualizado y entregar las versiones y actualizaciones más reciente a "EL INSTITUTO", durante la vigencia del servicio de soporte técnico.

1) El proveedor se responsabilizará de la confidencialidad de la información que "EL INSTITUTO" le proporcione para la ejecución de las actividades asociadas al contrato.
2) Todos los entregables que se generen deberán ser entregados a "EL INSTITUTO" en medio impreso (en hoja membretada de la empresa) y en electrónico.
3) Para la liberación de cada entregable el Proveedor presentará, para firma de la(s) "Acta(s) de Entrega-Recepción" correspondientes, mismas que deberán de firmar ambas partes: "EL INSTITUTO" y el proveedor.
4) Se procederá al pago de la facturación, una vez que se cuente con la totalidad de la(s) "Acta(s) de Entrega-Recepción" que garantice(n) la recepción de todos los entregables especificados como por ejemplo:

   - Orden de trabajo para Soporte Proactivo al inicio de las actividades (SOW).
   - Entregar documento de aceptación al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.
   - Se deberá entregar un reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados de Soporte Especializado. El contenido de la memoria documental se definirá en conjunto con el Instituto.

LISTADO DE ENTREGABLES

ID	Entregable
1	Documento firmado por el representante legal que certifique el proveedor proporcionará el Derecho de uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo.
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco y ✓ donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.
8	Orden de Trabajo para Soporte Proactivo en aquellos servicios en los que se solicite conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

8. Cronograma de actividades

"EL INSTITUTO" requiere los entregables de acuerdo al siguiente cronograma de actividades:

ID	Entregable	2019
1	Documento firmado por el representante legal que certifique la vigencia de uso de las licencias por el representante legal.	Mayo
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.	
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.	
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco y ✓ donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.	
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga : ✓ Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes	
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte e ✓ Indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.	
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina y celular del personal asignado.	
8	Orden de Trabajo para Soporte Proactivo en aquellos servicios en los que se solicite conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades	Bajo demanda en el periodo del contrato
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados.	

El proveedor deberá realizar todas las actividades necesarias para generar los entregables documentales en medios físicos (en hojas membretadas de la empresa) y en electrónico a "EL INSTITUTO".

9. Niveles de Servicios

El cumplimiento de cada uno de los Niveles de Servicios son requisitos indispensables para dar inicio del pago de la facturación del servicio correspondiente.

ID	Entregable	Nivel de Servicio
1	Documento firmado por el representante legal que certifique la vigencia del Derecho de uso de las licencias	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco y ✓ donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga el Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga; Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte e Indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento o Cada nivel deberá contener al menos: • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfonos de oficina y celular del personal asignado.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
8	Orden de Trabajo de Soporte Proactivo para servicios que se solicite conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades	Dentro de los 4 primeros días hábiles contados a partir de las reuniones de trabajo llevada a cabo con el Instituto.
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico)	Dentro de los 10 primeros días hábiles contados a partir del término de la actividad.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO", el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención:

Gravedad	Situación	Respuesta esperada del proveedor
A Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: • Pérdida total o degradación significativa del servicio • Necesita atención dentro de 2 horas	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Recursos del proveedor en sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos del proveedor
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: • Pérdida o degradación moderada del servicio, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente

10. Requerimientos de arquitectura tecnológica

No Aplica

11. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica

12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Revisó
Líder de Proyecto Benjamín Vargas Flores Jefe de Área de la División de Seguridad Informática Integral	Titular de la División de Seguridad Informática Integral Ing. Abraham Gutiérrez Castillo

Aprobó
Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel Coordinador Técnico de Seguridad de Tecnologías de Información y Comunicaciones

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL DERECHO DE USO, SOPORTE TÉCNICO Y SOPORTE PROACTIVO DE LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE DE BORRADO SEGURO DE INFORMACIÓN 2019

ANEXOS

DIVISÍON DE CONTRATOS

Índice

1. Objetivo del Documento 3
2. Premisa 3
3. Nombre del Proyecto 3
4. Objetivo del Proyecto 3
5. Derecho a actualizaciones 4
6. Programa de entregas 5
7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o certificaciones 5
8. Visitas a Instalaciones 5
9. Tipo de abastecimiento requerido 5
10. Garantías 7
11. Soporte a fallas. 8
12. Tiempos de Respuesta de soporte y de Servicio 8
13. Niveles de Servicios 10
14. Condiciones de Pago 12
15. Penas Convencionales 14
16. Deducciones 16
17. Entregables 17
18. Condiciones de aceptación 18
19. Confidencialidad 18
20. Propiedad Intelectual 18
21. Clave CUCOP 18
22. Funcionarios Públicos de la DIDT participantes en el proceso de adquisición 19
23. Vigencia del contrato 19
24. Vigencia del servicio 19
25. Administrador del contrato 19
26. Mecanismos de control para la administración del contrato 20
27. Firmas de formalización del documento

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
1.0	Octubre 2018	Creación del documento	Benjamin Vargas Flores
2.0	Octubre 2018	Actualización del Documento	Benjamin Vargas Flores

1. Objetivo del Documento

Establecer las necesidades y condiciones de entrega del servicio para el Derecho de Uso Soporte Técnico Y Soporte Proactivo de los Productos de Software de Borrado Seguro de Información.

2. Premisa

Las bases de datos, aplicaciones y cualquier otro tipo de información utilizadas en el suministro de los servicios o a la que se tenga acceso derivado de la naturaleza de los mismos, que sean propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social ("EL INSTITUTO") continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. En ese sentido, el proveedor se obliga a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos.

El proveedor deberá presentar como parte de su propuesta técnica escrito firmado por su representante legal respecto de las obligaciones de confidencialidad, las cuales estarán sujetas a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental o por la Ley correlativa aplicable a "EL INSTITUTO".

3. Nombre del Proyecto

"Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información 2019"

4. Objetivo del Proyecto

Contar con el **Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información 2019** para los dispositivos de almacenamiento de información fijos, removibles y externos que cuenten con el soporte técnico y las actualizaciones, con la finalidad de evitar la recuperación de información de estos dispositivos, teniendo como objetivo evitar la dispersión de información propiedad IMSS, cuando sean retirados dichos dispositivos por motivos de conclusión de contrato, obsolescencia, falla, baja y/o reasignación.

5. Derecho a actualizaciones

El proveedor entregará un documento donde se indique la URL donde se podrá descargar las actualizaciones de los productos Blancco.

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

a) **Actualizaciones de versiones del licenciamiento**: se refiere al derecho que tiene el "EL INSTITUTO" de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.
b) **Parches y Updates**: son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos, puede referirse a código que se implementa para corregir un problema.

6. Programa de entregas

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido el servicio. Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado de la empresa y en electrónico al Administrador del Contrato en las oficinas de la División de Seguridad Informática Integral dependiente de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, sita en Toledo No. 21, Piso 6, Col. Juárez, C.P. 06600.

ID	Entregable	2019
1	Documento firmado por el representante legal que certifique la vigencia de uso de las licencias por el representante legal.	Mayo
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.	
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.	
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco y ✓ donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.	
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga : ✓ Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes	
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte e ✓ Indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.	
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.	

ID	Entregable	2019
8	Orden de Trabajo para Soporte Proactivo en aquellos servicios en los que se solicite conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades	Bajo demanda en el periodo del contrato
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados.	

Se deberá elaborar una(s) acta(s) entrega-recepción al término de cada uno de los servicios solicitados en el Anexo Técnico, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente.

7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o certificaciones

Se deberá presentar el apostillado del documento que lo acredite como Proveedor único autorizado a comercializar a Entidades de la Administración Pública los productos de lice ncias de uso de Borrado Seguro de la Información, así como el proporcionar el soporte técnico a los productos Blancco.

8. Visitas a Instalaciones

No aplica, derivado de que se contrata el Derecho de Uso, el Soporte Técnico y El Soporte Proactivo de los productos de Borrado Seguro.

9. Tipo de abastecimiento requerido

1. El derecho de uso se reflejará en el documento que certifique el Derecho de uso de las licencias.
2. El soporte técnico se realizará conforme a las condiciones que "EL INSTITUTO" requiera durante la vigencia del contrato.
3. El Soporte Proactivo se realizará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (Bajo demanda).

10. Garantías

El Proveedor, se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 4.18.5 de las Políticas, Bases y

Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de "EL INSTITUTO" y demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

En cualquier momento, "EL INSTITUTO" podrá hacer válida la Póliza de Garantía del contrato en caso de que el proveedor no cumpla con los tiempos y plazos de entrega establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Las modificaciones a las fianzas deberán formalizarse con la participación que corresponda a la afianzadora, en términos de las disposiciones aplicables.

La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha de adjudicación del contrato respectivo, y hasta que se cumplan plenamente todas y cada una de las obligaciones del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato Adjudicado, el proveedor se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el contrato, a favor de "EL INSTITUTO".

a) Devolución de garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del Contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por el proveedor por escrito en papel membretado de su empresa, dicha solicitud debe dirigirse a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía (fianza) correspondiente, dicha autorización se entregará al proveedor, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente Contrato.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito otorgado por la División de Seguridad Informática Integral (DSII).

b) Ejecución de la garantía

- Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato cuando:
- El proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Se rescinda administrativamente el contrato.
- La ejecución de la garantía será con independencia de la aplicación de las Penas Convencionales 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.
- Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.

11. Soporte a fallas.

El proveedor deberá atender cualquier incidente que se presente sobre el servicio ofertado, lo anterior conforme a lo establecido en el anexo técnico, así como lo establecido en este documento, por el tiempo del contrato y a partir de la fecha de adjudicación del mismo.

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

12. Tiempos de Respuesta de soporte y de Servicio

Gravedad	Situación	Respuesta esperada del proveedor
A. Envío exclusivamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio: • Pérdida total o degradación significativa del servicio • Necesita atención dentro de 2 horas	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas o menos • Recursos del proveedor sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana • Notificación de Altos Directivos del proveedor
B Envío por teléfono o a través de la Web	Impacto moderado en el negocio: • Pérdida o degradación moderada del servicio, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente

13. Niveles de Servicios

El proveedor deberá realizar todas las actividades necesarias para generar los entregables documentales en medios físicos (en hojas membretadas de la empresa) y en electrónico a "EL INSTITUTO".

ID	Entregable	Nivel de Servicio
1	Documento firmado por el representante legal que certifique la vigencia del Derecho de uso de las licencias	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día

ID	Entregable	Nivel de Servicio
	✓ actualizaciones de los productos Blancco y donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.	siguiente de la adjudicación.
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte e ✓ Indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento o Cada nivel deberá contener al menos: • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
8	Orden de Trabajo para Soporte Proactivo en aquellos servicios en los que se solicite conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades	Dentro de los 4 primeros días hábiles contados a partir de las reuniones de trabajo llevada a cabo con el Instituto.
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados, en máximo 10 días hábiles.	Dentro de los 10 primeros días hábiles contados a partir del término de la actividad.

El cumplimiento de cada uno de los Niveles de Servicios son requisitos indispensables para dar inicio del pago de la facturación del servicio correspondiente.

14. Condiciones de Pago

Como se establece en el numeral 25 Administrador del Contrato del presente documento, el administrador de contrato, será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre.

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, es decir, el Titular de la División de Seguridad Informática Integral, que reciba cada uno de "Los Servicios" y que será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en "EL INSTITUTO".

Para proceder a la liberación de pago, el Titular de la Seguridad Informática Integral o el Servidor Público que para tal efecto haya designado el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, será responsable de la supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo del proveedor, así como de la ejecución, validación, técnica y administrativamente de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por el proveedor se cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto, procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en los contratos y quedará sujeta a las condiciones que establezcan las mismas; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

a) Para el costo por el servicio del Derecho de uso y Soporte Técnico, se pagará la cantidad mínima de **que el proveedor adjudicado cotice a las licencias establecidas en el Anexo Técnico,** pagado en una sola exhibición entregado el certificado de la licencia de uso de software Blancco a la División de Seguridad Informática Integral (DSII) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, se podrán hacer solicitudes adicionales de productos por parte de "EL INSTITUTO" de así requerirlo, el pago adicional será a mes vencido, en una sola exhibición después de entregado el certificado de la licencia de uso de software Blancco adicional correspondiente y se podrán emitir varias facturas de acuerdo a las solicitudes adicionales realizadas.

i. Cuando se hagan solicitudes adicionales de derecho de uso de licenciamiento únicamente para los productos de Borrado Seguro, se pagará la parte proporcional a partir del mes en que se realice la solicitud adicional y hasta el término de la vigencia del contrato correspondiente.

b) Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo se pagará conforme a la cantidad de USP de acuerdo a las solicitudes expresas por la División de Seguridad Informática Integral (DSII), que presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" según sea el caso para los productos de Borrado Seguro del Instituto o los necesarios para implementaciones o personalizaciones especiales en el periodo del servicio, donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes. Se tiene contemplado hasta un total de 175 unidades de Soporte Proactivo.

El Soporte Proactivo se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Proactivo, se redondeará a la unidad inmediata inferior. El Soporte Proactivo se facturara mensualmente de acuerdo a las Órdenes de Trabajo (WO), entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.

En caso de así requerirlo "EL INSTITUTO" podrá adicionar unidades, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Proactivo serán de acuerdo a la propuesta realizada por el proveedor; sin embargo para el pago de las unidades adicionales el proveedor presentara uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

El Soporte Proactivo adicional se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

El proveedor deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, situada en la calle de Tiburcio Montiel No. 15, PB, Col. San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Original y copia de la factura que el proveedor a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-I45; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios,
- Original y Copia de la documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción de "EL INSTITUTO" (Acta Entrega-Recepción de los Servicios).
- Carta firmada por el representante legal, en la cual haga del conocimiento de "EL INSTITUTO" la cuenta bancaria a la que se efectuará la transferencia electrónica bancaria correspondiente.
- Nota de crédito (en caso de que aplique) a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.
- Presentará Orden de Ingreso (Nota de Crédito) (en caso de que aplique para Soporte Técnico dentro de los primeros 10 días hábiles después de la fecha del Acta Entrega-Recepción de los Servicios del trimestre firmada, a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados, en caso de no entregar la Orden de ingreso (Nota de Crédito) correspondiente al plazo citado en este punto, se aplicara la ejecución de garantía.

En caso de que el proveedor presente sus facturas con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte de "EL INSTITUTO" dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar nuevamente toda la documentación mencionada anteriormente (en original y/o copia , según corresponda).

15. Penas Convencionales

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numeral 5.5.7, de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de "EL INSTITUTO". La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 79 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de "EL INSTITUTO" cita "El importe que se aplique por concepto de penas convencionales, únicamente será por atraso en la entrega

de bienes, prestación de servicios o en su caso, por atraso en el canje de bienes, será del 2.5% del monto de lo incumplido por cada día de atraso.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes (certificado de licencias) o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso sobre los siguientes conceptos:

Iniciales			Penalización	
ITM	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura Derecho de Uso y Soporte Técnico entre
A	**Derecho de uso de productos Blancco**			
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura Derecho de Uso y Soporte Técnico
B	**Actualización de productos Blancco**			
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco ✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura Derecho de Uso y Soporte Técnico
C	**Soporte Técnico**			
c.1	Documento firmado por el representante legal, que indique que otorgará y cumplirá con todo lo requerido para el Soporte Técnico indicado en el Anexo Técnico	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DSII	Día de atraso	2.5% sobre la factura Derecho de Uso y Soporte Técnico
D	**Soporte Proactivo** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**			
D1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, el proveedor deberá	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto

Iniciales			Penalización	
ITM	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
	entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente)	de la DSII		
D2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DSII Deducciones	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
D3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
D4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al termino del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto

El proveedor acreditará a "EL INSTITUTO", el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

16. Deducciones

El proveedor acreditará a "EL INSTITUTO", el importe relativo a las deductivas a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente. Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

En caso que "EL INSTITUTO" lo determine, el proveedor acreditará a "EL INSTITUTO" el importe relativo a las deductivas sobre el servicio de soporte Técnico, el cual se pagó de forma anual y por adelantado al inicio del contrato, a través de la presentación de una Orden de Ingreso (Nota de Crédito), las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

Se aplicarán deducciones a los siguientes conceptos derivados de los distintos rubros que componen los Servicios Profesionales:

- Las deducciones se aplicaran de los montos relativos al costo por el servicio de Soporte Técnico.

Niveles de Servicio para el Soporte Técnico (Resolución de Problemas)

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO" el Servicio de Resolución de Problemas; considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención:

Gravedad	Situación	Respuesta esperada del Proveedor	Deducción
A. Envío exclusivamente por teléfono	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida total o degradación significativa del servicio. • Necesita atención dentro de 2 horas	• 1ª llamada de respuesta en 2 horas	2.5% por cada hora de retraso en horario hábil
B Envío por teléfono o a través de la Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada del servicio, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• 1ª llamada de respuesta en 4 horas	2.5% por cada hora de retraso en horario hábil

El personal asignado por el proveedor deberá de presentarse en la División de Seguridad Informática Integral (DSII), como máximo, 15 días hábiles contados a partir de la solicitud de servicio solicitado por la DSII, y de la confirmación de la disponibilidad del recurso por el proveedor, la solicitud del servicio puede ser por correo electrónico o documento oficial por el cual se pida el servicio correspondiente. El personal de la DSII, presentará al personal designado por el proveedor en el área donde se realizará el servicio para que se acuerden los entregables correspondientes.

El proveedor acreditará a "EL INSTITUTO", el importe relativo a la deducción a través de la presentación de una Nota de Crédito.

17. Entregables

El proveedor deberá entregar al Titular de la División de Seguridad Informática Integral dependiente de la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, dependiente a su vez de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo:

ID	Entregable
1	Documento firmado por el representante legal que certifique que el proveedor proporcionará el Derecho de uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo.
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco y ✓ donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco; así como versiones anteriores disponibles.
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓ Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte e ✓ Indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.
8	Orden de Trabajo para Soporte Proactivo en aquellos servicios en los que se solicite conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades

ID	Entregable
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados.

El Proveedor deberá cumplir con los formatos provistos por el Instituto y en apego al MAAGTICSI.

18. Condiciones de aceptación

Se deberán formalizar los entregables descritos en el numeral anterior a efecto de dar por recibido los servicios requeridos.

Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado de la empresa de manera impresa y en electrónico.

Se entregará a la División de Seguridad Informática Integral (DSII) perteneciente a la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, dependiente a su vez de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Lugar y horario para la entrega

- La entrega se realizará en las instalaciones de "EL INSTITUTO" ubicadas en la calle de Toledo número 21 piso 6, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600.
- El horario para la entrega será de las 9:00 horas a las 17:00 horas
- En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de las cartas requeridas en el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales de "EL INSTITUTO", ubicadas en la Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600 en la Ciudad de México.

El proveedor deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la División de Seguridad Informática Integral para la realización de cualquier entregable.

19. Confidencialidad

El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerán o divulgará el contenido de la información que se les entregará como parte del contrato.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto.

Asimismo, en dicha carta el proveedor deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha de la adjudicación y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva de "EL INSTITUTO" y no podrá ser utilizada por el proveedor para otros fines.

20. Propiedad Intelectual

El proveedor se obliga durante la garantía de las licencias 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.

21. Clave CUCOP

35300002

22. Funcionarios Públicos de la DIDT participantes en el proceso de adquisición

a) Ing. Gabriel Barrón Montiel, Titular de la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
b) Ing. Abraham Gutiérrez Castillo, Titular de la División de Seguridad Informática Integral.
c) Benjamín Vargas Flores, Jefe de Área de la División de Seguridad Informática Integral.

23. Vigencia del contrato

La vigencia del contrato de "Derecho de Uso. Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información 2019", será a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2019.

24. Vigencia del servicio

El Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información 2019, será al día siguiente hábil de la adjudicación del servicio y hasta el 31 de diciembre de 2019.

25. Administrador del contrato

Conforme a las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto, el Administrador del Contrato, será el responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre, por lo tanto será el siguiente:

a) **Administrador del Contrato y Responsable Técnico;** Titular de la División de Seguridad Informática Integral.

b) **Apoderado Legal;** Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración y supervisión del responsable designado que para tal efecto será el Titular de la División de Seguridad Informática Integral.

26. Mecanismos de control para la administración del contrato

El Administrador del Contrato en conjunto con el Proveedor deberá generar el acta de entrega-recepción conforme a los entregables del Anexo Técnico.

27. Firmas de formalización del documento

Elaboró	Revisó
Líder de Proyecto Benjamin Vargas Flores Jefe de Área de la División de Seguridad Informática Integral	Titular de la División de Seguridad Informática Integral Ing. Abraham Gutierrez Castillo

Aprobó
Ing. Gabriel Arturo Barrón Montiel Coordinador Técnico de Seguridad de Tecnologías de Información y Comunicaciones

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número S9M0094**

ANEXO 2

"PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN"

ANEXOS

DIVISÍON DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 14 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

SIN TEXTO

Propuesta Técnica y Económica

Instituto Mexicano del Seguro Social

Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos del Software Blancco

25 de Marzo de 2019

ANEXOS
DIVISÍON DE CONTRATOS

Cliente	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL Lic. Omar Saúl Hernández García Coordinador de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico Tel. 5211 1479
Proveedor	Delete Technology S.A. de C.V.

Contenido de la Propuesta Técnica

1. Objetivo de la Propuesta 3
2. Objetivo 3
3. Alcance 3
4. Requerimientos 3
4.1. Funcionales 3
4.1.1. Derecho de uso de productos de Software Blancco (Licenciamiento) 3
4.2. Soporte Técnico 4
4.2.1. Componentes 4
4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas 4
4.2.1.2. Asistencia de Soporte 4
4.2.1.3. Asistencia de Soporte a los Servicios 5
4.2.1.4. Revisiones a los Servicios 5
4.2.1.5. Servicios de Información 5
4.2.1.6. Personal en Sitio 5
4.3. Servicio de Soporte Técnico Proactivo 5
5. Especificaciones técnicas 6
5.1 Funcionalidades 6
5.2 Derecho de uso 7
5.3 Soporte Técnico 7
5.4 Soporte Técnico Proactivo (Servicio Especializado) 7
5.5 Licenciamiento Bajo Demanda 8
6. Perfil del proveedor 8
7. Condiciones técnicas de aceptación de entregables 9
8. Cronograma de actividades 10
9. Niveles de Servicios 10
10. Solicitud de apego a Normas Oficiales o certificaciones 11
11. Garantías 12
13. Condiciones de Pago 13
14. Penas Convencionales 14
15. Deducciones 15
16. Condiciones de aceptación 16
17. Confidencialidad 17
18. Propiedad Intelectual 17
19. Vigencia del contrato 17
20. Vigencia del servicio 17
21. Propuesta Económica 18

1. Objetivo de la Propuesta

La presente propuesta tiene por objetivo determinar las características, especificaciones y requerimientos técnicos necesarios con la finalidad de que Delete Technology, S.A. de C.V., pueda llevar a cabo la prestación del servicio de "Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información" para el año 2019.

2. Objetivo

Delete Technology, S.A. de C.V., proporcionará todas y cada una de las actualizaciones (Updates y upgrades), además contar con el soporte técnico correspondiente que permita salvaguardar la integridad y confidencialidad de la información propiedad del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Lo anterior, con la finalidad de proporcionar nuestra solución de borrado seguro de información para los dispositivos de almacenamiento de información fijos, removibles y externos, además de contar con el soporte técnico y las actualizaciones, evitando la recuperación de información de estos dispositivos, teniendo como objetivo evitar la dispersión de información propiedad del Instituto cuando dichos dispositivos sean retirados por motivos de conclusión de contrato, obsolescencia, falla, baja y/o reasignación.

De igual manera, se brindará un servicio de soporte técnico especializado (servicio proactivo) de Borrado Seguro de Información que permita contar con personal técnico especializado que realice el diseño, implementación, configuración, puesta a punto, administración, soporte, mantenimiento y operación de la solución de borrado seguro de información a fin de atender las necesidades de las diferentes áreas operativas y administrativas del IMSS.

3. Alcance

El IMSS requiere del servicio de "Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información" para el ejercicio 2019", a fin de contar con todas y cada una de las actualizaciones (updates y upgrades), además contar con el soporte técnico correspondiente para los diferentes dispositivos de almacenamiento de información fijos, removibles y externos cuyas licencias son propiedad del IMSS.

Delete Technology S.A. de C.V., proporcionará los productos de software de borrado seguro de información, las actualizaciones (updates y upgrades), así como el soporte técnico correspondiente para los diferentes dispositivos de almacenamiento de información fijos, removibles y externos cuyas licencias son propiedad del IMSS.

4. Requerimientos

La prestación del servicio contemplada en esta propuesta se realizará de acuerdo a las siguientes especificaciones:

4.1. Funcionales.

4.1.1. Derecho de uso de productos de Software Blancco (Licenciamiento)

Durante la vigencia del contrato se proporcionarán las actualizaciones de los productos para su uso en computadoras personales, laptops y servidores.

El alcance de los servicios de licenciamiento de los productos de Software Blancco que se proporcionarán durante toda la vigencia del contrato, cumplirán con los siguientes requisitos mínimos:

4.1.1.1. Actualización de versiones del licenciamiento. Últimas versiones de los productos, así como versiones anteriores disponibles.

4.1.1.2. Parches y Updates. Mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos puede referirse a código que se implementa para corregir un problema.

4.2. Soporte Técnico

El Soporte Técnico que se proporcionará a los productos de Software Blancco durante la vigencia del contrato, cumplirá con lo siguiente:

4.2.1. Componentes

4.2.1.1. Soporte de Resolución de Problemas.

Durante la vigencia del contrato Delete Technology proporcionará la asistencia para atender y solucionar problemas con síntomas específicos de los productos Blancco.

El Soporte de Resolución de Problemas estará disponible las 24 horas al día los 7 días a la semana, durante la vigencia del contrato.

Las solicitudes de soporte podrán ser presentadas vía telefónica, correo electrónico y/o electrónicamente a través de un sitio web en línea Delete Technology, S.A. de C.V., dependiendo de la severidad del incidente.

El Soporte de Resolución de Problemas considera:

Atención de Incidentes. En caso de presentarse durante la vigencia del contrato problemas en los productos Blancco, el IMSS realizará una solicitud de atención de incidentes, el cual se define como un caso de soporte único, que requiere de un esfuerzo para resolverlo hasta su solución.

En caso de ser necesario, se podrá realizar una visita en sitio, las horas empleadas deberán de considerarse dentro las horas contratadas por el IMSS, de conformidad con lo indicado en el numeral 4.3. Soporte técnico proactivo.

El IMSS definirá el nivel inicial de gravedad en conjunto con Delete Technology, S.A. de C.V. asimismo, podrá solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento. Los grados de severidad y los tiempos estimados de atención se enlistan a continuación:

Gravedad	Situación	Respuesta esperada
A. Envío por teléfono, correo electrónico o a través de página Web.	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa del servicio. • Necesita atención dentro de 2 horas	• Respuesta en 2 horas o menos • Recursos del proveedor en sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana
B Envío por teléfono, correo electrónico o a través de página Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada del servicio, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• Respuesta en 4 horas o menos • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina • Recursos del proveedor en sitio según sea necesario.

4.2.1.2. Asistencia de Soporte.

Delete Technology, S.A. de C.V., proporcionará durante la vigencia del contrato la Asistencia de Soporte que le brinde asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de Problemas, así como para consultas de asistencia para facilitar el diseño, desarrollo e implementación de soluciones y/o servicios basados en productos productos de Software Blancco. El Recurso de Administración de la

Cuenta del Soporte trabajará con su contraparte en el IMSS para determinar sus necesidades específicas de Asistencia de Soporte y la ejecución de revisiones a la infraestructura.

4.2.1.3. Asistencia de Soporte a los Servicios.

Delete Technology, S.A. de C.V., proporcionará al Instituto durante la vigencia del contrato la Asistencia de Soporte a los Servicios, conforme los solicite el IMSS la cual incluye asesoría, orientación y transferencia de conocimientos con el propósito de ayudar a mantener estable la operación de los servicios y/o soluciones basadas en los productos de Software Blancco.

4.2.1.4. Revisiones a los Servicios.

En caso de requerirlo el IMSS solicitará que, dentro del Soporte Técnico, Delete Technology, S.A. de C.V., proporcionará durante la vigencia del contrato y a solicitud expresa una evaluación a:

i. Servicio y/o solución basada en productos Software Blancco, que fue implementada, migrada y/o actualizada;; y/o

ii. La solución tecnológica definida. Emitiendo al finalizar la evaluación un documento que contemple las recomendaciones relacionados con la solución y/o servicio basada en los Software Blancco, actuales o planificadas.

4.2.1.5. Servicios de Información.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Delete Technology, S.A. de C.V., proporcionará durante la vigencia del contrato una URL donde tenga acceso a la información técnica sobre los productos Software Blancco, así como acceso a herramientas de soporte que le ayudarán a implementar y operar los productos de Borrado Seguro.

4.2.1.6. Personal en Sitio.

Durante la vigencia del contrato y derivado de la solicitud de servicios en caso de que sea requerido por parte de la División de Seguridad Informática Integral (DSII), se brindrará el Soporte en sitio con la finalidad de dar atención a los requerimientos IMSS, solucionar las fallas y/o problemas que se presenten en los productos de Software Blancco. Dichos recursos deberán de realizar al menos las siguientes actividades:

- Soporte, monitoreo y troubleshooting.
- Apoyo para la mitigación de riesgos.
- Transferencia de conocimiento.
- Asistencia para actualizaciones.
- Revisiones a la infraestructura que soporta los servicios y/o soluciones.

Los días laborables para Delete Technology serán aquellos que sean para el IMSS.

4.3. Servicio de Soporte Técnico Proactivo

El Soporte Proactivo son horas que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de borrado seguro del Delete Technology, S.A. de C.V., que forman parte de esta propuesta. El soporte Proactivo se mide en Unidades de Soporte Proactivo (USP) y el IMSS aprobará el uso de unidades de Soporte Proactivo mediante la firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Proactivo" (SOW – Statement of Work por sus siglas en ingles), para los trabajos necesarios por los especialistas certificados en la solución de Borrado seguro con la que cuenta el Instituto, las cuales se podrán adquirir en un esquema bajo demanda.

La propuesta de solución deberá tener la siguiente información:

- **Objetivo.** Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.

- **Alcance.** Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.

- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del IMSS.

- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá una duración especifica.

- **Monto a devengarse del soporte.** Es el monto especifico de inversión para el proyecto, el cual deberá representarse en unidades de soporte proactivo.

Posterior a la firma de este documento, el Delete Technology, S.A. de C.V., iniciará la ejecución de las actividades correspondientes, conforme los alcances y entregables que considere pertinente el Instituto. Los términos y condiciones del servicio se detallarán en el documento del mismo nombre.

5. Especificaciones técnicas

5.1 Funcionalidades

Delete Technology, S.A. de C.V., cumple con al menos las siguientes funcionalidades:

- Permitir realizar borrados completos en servidores derivados de sustitución de equipos, migraciones tecnológicas o retiro por finalización del contrato.
- Asegura que los datos no puedan ser recuperados, con los siguientes estándares internacionales, entre otros:
  - HMG Infosec Standard 5 (baseline and enhanced),
  - Opnavinst 5239.1ª
  - Extended NIST 800-88
  - DoD 5220.22-M
- Realizar el borrado de Discos duros IDE/ATA, SCSI, SAS, USB, SATA, Fiber Channel y FireWire de cualquier tamaño.
- Brinda la destrucción local y/o remota en múltiples dispositivos de almacenamiento.
- Posibilita el desmontaje RAID (SCSI).
- Permite el borrado y detección de zonas bloqueadas / ocultas (DCO, HPA).
- Genera certificados de borrado infalsificables que ofrecen protección ante cualquier instancia legal, en donde se incluya el resultado del proceso de borrado, fecha, hora, los datos del equipo, el detalle del HD borrado.
- Emite una firma electrónica para la autenticación de la integridad del reporte de Sanitización emitido por el software de borrado.
- Puede ejecutarse sin importar de que sistema operativo se trate.
- El reporte que se genera puede ser exportado a un medio de almacenamiento como USB o disco duro.

5.2 Derecho de uso

El derecho uso se proporciona sobre la base con la que cuenta actualmente el IMSS, por lo que el licenciamiento mínimo que se otorgará el proveedor es el siguiente:

DISPOSITIVOS	PRODUCTO	CANTIDAD DE LICENCIAS
PC y Laptops	Borrado de PC´s y Laptop	8,600
Servidores	Borrado de Servidores	23
Tabletas y Smartphone	Mobile 2.4.2	40
Máquinas Virtuales y Unidades Lógicas	V– Eraser 2.0	38
Archivos, carpetas, bases de datos	File 8.1	300
Dispositivos Flash	Flash 2.0	200
Console Management	Management 4.2	1
	TOTAL	**9,202**

5.3 Soporte Técnico

El soporte técnico de los productos de Software Blancco, que se proporcionará durante la vigencia del servicio contará con al menos las siguientes características:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

I. Recibir soporte técnico de todos los productos.
II. Ofrecer un número telefónico, correo electrónico para contacto y sitio web donde se levantarán los tickets.
III. El soporte deberá realizarse en idioma español y dentro de territorio nacional.
IV. Designar una persona de contacto para atención de solicitudes.
V. Recibir un número ilimitado de tickets durante el día.
VI. Recibir las actualizaciones del software correspondientes durante la garantía del uso de las licencias.
VII. Contar con un administrador de cuenta de soporte técnico y escalabilidad.
VIII. Contar con apoyo técnico en sitio o vía remota, en apego a los niveles de servicios estipulados en el numeral 9.
IX. Realizar una evaluación inicial.
X. Realizar conferencias con soporte.
XI. Recibir soporte técnico en sitio a solicitud del IMSS
XII. El soporte técnico deberá notificar al IMSS en el caso de que el borrado de información de un dispositivo no sea posible debido a fallas mecánicas o ajenas al software, que no fue posible realizar el borrado y recomendará la destrucción física de los datos en dicho dispositivo.
XIII. La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos de software de borrado seguro de información y
XIV. Documento donde especifique que el IMSS tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos de software de borrado seguro de información;; así como versiones anteriores disponibles.

5.4 Soporte Técnico Proactivo (Servicio Especializado)

El Servicio de Soporte Técnico Proactivo ofrece diferentes servicios que comprenden el suministro de servicios por evento. Los servicios por evento son aquellos de una sola entrega a solicitud del IMSS y serán pagados en una sola exhibición conforme a la fecha de terminación que se establezca previamente con el Instituto y la cual deberá especificarse en el SOW.

La selección de la infraestructura, sistemas y productos específicos necesarios para cubrir los requerimientos del IMSS, será responsabilidad de Delete Technology, S.A. de C.V.

El IMSS a través de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo (CMOSC), perteneciente a la DIDT, revisarán y darán su visto bueno a los Acuerdos de Niveles de Operación (OLA's) entre Delete Technology S.A. de C.V. y los diferentes proveedores con los que en su momento cuente el IMSS con el fin de delimitar tanto la responsabilidad de cada uno de los involucrados, así como establecer las características y los requerimientos de tiempo y forma que deberán cubrir en los servicios prestados por cada uno de ellos.

Los servicios deberán ser entregados conforme a aquellos elementos indicados en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) vigente y que tengan aplicabilidad en dichos servicios y soluciones.

5.5 Licenciamiento Bajo Demanda

Durante la vigencia del contrato, Delete Technology, S.A. de C.V., proporcionará bajo demanda el licenciamiento que el IMSS le requiera para atender sus necesidades de productos de software de borrado seguro de información: gestión de solicitudes de servicio, entre otros.

Cuando el IMSS realice alguna solicitud bajo demanda de licenciamiento Delete Technology, S.A. de C.V., entregará el nuevo licenciamiento en un máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha en que se realice la solicitud de manera formal.

A continuación, se relaciona el licenciamiento que el Instituto pudiera requerir para complementar la base instalada y que podrá ser requerido bajo demanda con un precio unitario que dependerá del tipo de licencia:

Producto	Unidad de Medida
virtual VMware	Por equipo
Ontrack eraser Degausser	Por equipo
Digital suite	Por usuario
LUN	Por equipo
File	Por equipo
Sparc	Por equipo

6. Perfil del proveedor

Delete Technology, S.A. de C.V., es una empresa autorizada para comercializar el derecho de uso de los productos de Software Blancco y cuenta con la capacidad para proporcionar el Soporte Técnico del software de acuerdo a las especificaciones y características especificadas en esta propuesta.

7. Condiciones técnicas de aceptación de entregables

Delete Technology, S.A. de C.V., se apegará a las siguientes condiciones para la aceptación de los entregables:

1) Se mantendrá el software actualizado y entregará las versiones y actualizaciones más reciente al IMSS durante la vigencia del servicio de soporte técnico.
2) Se asumirá la responsabilidad de la confidencialidad de la información que el IMSS le proporcione para la ejecución de las actividades asociadas al contrato.
3) Todos los entregables que se generen deberán ser entregados a el IMSS en medio impreso (en hoja membretada de la empresa) y en electrónico.
4) Para la liberación de cada entregable el Delete Technology, S.A. de C.V., presentará para firma de la(s) "Acta(s) de Entregaa Recepción" correspondientes, mismas que deberán de firmar ambas partes: el IMSS y el proveedor.
5) Se procederá al pago de la facturación, una vez que se cuente con la totalidad de la(s) "Acta(s) de Entrega Recepción" que garantice(n) la recepción de todos los entregables especificados como por ejemplo:

   - Orden de trabajo para Soporte Proactivo al inicio de las actividades (SOW).
   - Entregar documento de aceptación al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.
   - Se deberá entregar un reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados de Soporte Especializado. El contenido de la memoria documental se definirá en conjunto con el IMSS.

Listado de entregables que deberán ser entregados conforme a lo indicado en el numeral 6 de los términos y condiciones para la prestación del servicio:

ID	Entregable
1	Documento firmado por el representante legal que certifique la vigencia de uso de las licencias por el representante legal.
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco y ✓✓ donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco;; así como versiones anteriores disponibles.
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte e ✓✓ Indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

8	Orden de Trabajo para Soporte Proactivo en aquellos servicios en los que se solicite conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados.

Se deberá elaborar una(s) acta(s) entrega-recepción al término de cada uno de los servicios solicitados en el Anexo Técnico, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente.

8. Cronograma de actividades

"Delete Technology" cumplirá con los entregables de acuerdo al siguiente cronograma de actividades:

ID	Entregable	2019
1	Documento firmado por el representante legal que certifique la vigencia de uso de las licencias por el representante legal.	Mayo
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.	
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.	
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco y ✓✓ donde especifique que "EL INSTITUTO" tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los productos Blancco;; así como versiones anteriores disponibles.	
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes	
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte e ✓✓ Indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.	
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢➢ Debe contener al menos lo siguiente: o 3 Niveles de escalamiento. o Cada nivel deberá contener al menos • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfono de la oficina del personal asignado. • Teléfono Celular del personal asignado.	
8	Orden de Trabajo para Soporte Proactivo en aquellos servicios en los que se solicite conforme a lo indicado en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades	Bajo demanda en el periodo de contrato
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados.	

9. Niveles de Servicios

El cumplimiento de cada uno de los Niveles de Servicios son requisitos indispensables para dar inicio del pago de la facturación del servicio correspondiente.

ID	Entregable	Nivel de Servicio
1	Documento firmado por el representante legal que certifique la vigencia del Derecho de uso de las licencias.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
2	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4 Requerimientos descritos en el Anexo Técnico.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
3	Carta firmada por su Representante legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 5 Especificaciones Técnicas descritas en el Anexo Técnico.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
4	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos y ✓✓ Donde especifique que IMSS tiene el derecho de contar con las últimas versiones de los mismos;; así como versiones anteriores disponibles.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
5	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ Método, procedimiento y tiempos para la atención de reportes.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
6	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ Teléfono(s), correo electrónico del contacto y sitio web donde se levantarán las solitudes de soporte e ✓✓ Indicando que el servicio de soporte de resolución de problemas deberá estar disponible de lunes a viernes de las 9:00 a las 17:00 horas exceptuando días festivos.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
7	Matriz de Escalamiento y Contactos ➢➢ Debe contener al menos lo siguiente: ○ 3 Niveles de escalamiento ○ Cada nivel deberá contener al menos: • Nombre completo del personal asignado. • Puesto dentro de la empresa del personal asignado. • Correo electrónico del personal asignado. • Teléfonos de oficina y celular del personal asignado.	Dentro de los 5 primeros días hábiles contados a partir del día siguiente de la adjudicación.
8	Orden de Trabajo de Soporte Proactivo para servicios que se solicite conforme a lo indicado en el Anexo Técnico correspondiente y Términos y Condiciones previo del inicio de las actividades.	Dentro de los 4 primeros días hábiles contados a partir de las reuniones de trabajo llevada a cabo con el Instituto.
9	Reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico)	Dentro de los 10 primeros días hábiles contados a partir del término de la actividad.

Delete Technology, S.A. de C.V., proporcionará al IMSS, el Servicio de Resolución de Problemas considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención:

Gravedad	Situación	Respuesta esperada	Deducción
A. Envío por teléfono, correo electrónico o a través de página Web.	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa del servicio. • Necesita atención dentro de 2 horas	• Respuesta en 2 horas o menos. • Recursos del proveedor en sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana	2.5% por cada hora de retraso sobre la segunda factura del pago del Soporte Técnico
B Envío por teléfono o a través de la Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada del servicio, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• Respuesta en 4 horas o menos. • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina. • Recursos del proveedor en sitio según sea necesario	2.5% por cada hora de retraso sobre la segunda factura del pago del Soporte Técnico

10. Solicitud de apego a Normas Oficiales o certificaciones

Delete Technology, S.A. de C.V., presentará apostillado que lo acredita como Proveedor único autorizado a comercializar a Entidades de la Administración Pública los productos de licencias de uso de Borrado Seguro de la Información, así como el proporcionar el soporte técnico a los productos Blancco.

11. Garantías

Delete Technology, S.A. de C.V., se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector PúblicoP 103 de su Reglamento y numeral 75 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de "EL INSTITUTO" demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del Contrato correspondiente.

En cualquier momento, el IMSS podrá hacer válida la Póliza de Garantía del contrato en caso de que el proveedor no cumpla con los tiempos y plazos de entrega establecidos en los Términos y Condiciones correspondientes.

Las modificaciones a las fianzas deberán formalizarse con la participación que corresponda a la afianzadora, en términos de las disposiciones aplicables.

La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha de adjudicación del contrato respectivo, y hasta que se cumplan plenamente todas y cada una de las obligaciones del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato Adjudicado, el proveedor se compromete a entregar, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios la garantía, de conformidad con el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, expedida por institución debidamente autorizada, por el 10% del monto máximo por el que se adjudica el contrato, a favor del IMSS.

a) Devolución de garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del Contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa de Delete Technology, S.A. de C.V., por escrito en papel membretado de la empresa, dicha solicitud debe dirigirse a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía (fianza) correspondiente, dicha autorización se entregará al proveedor, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del Contrato correspondiente.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización expresa y por escrito otorgado por la División de Seguridad Informática Integral (DSII).

b) Ejecución de la garantía

Se tiene conocimiento que se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato cuando:

- Delete Technology, S.A. de C.V., incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Se rescinda administrativamente el contrato.
- La ejecución de la garantía será con independencia de la aplicación de las Penas Convencionales 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.
- Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.

12. Soporte a fallas.

El proveedor deberá atender cualquier incidente que se presente sobre el servicio ofertado, lo anterior conforme a lo establecido en el anexo técnico en su numeral 4.2.1.1, así como lo establecido en este documento, por el tiempo del contrato y a partir de la fecha de adjudicación del mismo.

13. Condiciones de Pago

Se tiene conocimiento, como se establece en el numeral 25 Administrador del Contrato del Términos y Condiciones, que el administrador de contrato, será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre.

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, es decir, el Titular de la División de Seguridad Informática Integral, que reciba cada uno de "Los Servicios" y que será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en el IMSS.

Para proceder a la liberación de pago, el Titular de la Seguridad Informática Integral o el Servidor Público que para tal efecto haya designado el Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, será responsable de la supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo de Delete Technology , S.A. de C.V., así como de la ejecución, validación, técnica y administrativamente de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por el proveedor se cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto, procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en los contratos y quedará sujeta a las condiciones que establezcan las mismasP sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de certificado de licencia o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

a) Se tiene conocimiento que el costo por el servicio del Derecho de uso y Soporte Técnico, será dividido en dos pagos, el primero pagado en una sola exhibición entregando el certificado de la licencia de uso de software de borrado seguro a la División de Seguridad Informática Integral (DSII) perteneciente a la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo. El segundo pago será realizado por el IMSS en una sola exhibición en el último mes de la prestación del servicio y se podrán hacer solicitudes

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

adicionales de productos por parte del IMSS de así requerirlo, el pago adicional será a mes vencido, en una sola exhibición después de entregado el certificado de la licencia de uso de software de Borrado seguro de Información adicional correspondiente y se podrán emitir varias facturas de acuerdo a las solicitudes adicionales realizadas.

Cuando se hagan solicitudes adicionales de derecho de uso de licenciamiento únicamente para los productos de software Blancco se pagará la parte proporcional a partir del mes en que se realice la solicitud adicional y hasta el término de la vigencia del contrato correspondiente.

b) Para el caso del servicio de Soporte Técnico Proactivo se tiene conocimiento que se pagará conforme a la cantidad de USP de acuerdo a las solicitudes expresas por la División de Seguridad Informática Integral (DSII), que presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" según sea el caso en el periodo del servicio, donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes. Se tiene conocimiento que se tiene contemplado hasta un total de 176 unidades de Soporte Proactivo.

El Soporte Proactivo se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

En caso de tener fracciones de unidades de Soporte Proactivo, se redondeará a la unidad inmediata inferior. El Soporte Proactivo se facturará mensualmente de acuerdo a las Órdenes de Trabajo (WO), entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.

En caso de así requerirlo el IMSS podrá adicionar unidades, los precios unitarios por el servicio de Soporte Técnico Proactivo serán de acuerdo a la propuesta económica que más adelante se especificaP sin embargo, para el pago de las unidades adicionales Software Blancco, S.A. de C.V., presentará uno o varios "Estatutos de Trabajo (SOW)" donde se describirán los alcances, entregables y unidades de Soporte Proactivo correspondientes.

El Soporte Proactivo adicional se pagará una vez ejecutado y presentada la factura de dicho soporte.

Delete Technology, S.A. de C.V., deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones, situada en la calle de Tiburcio Montiel No. 15, PB, Col. San Miguel Chapultepec, Código Postal 11850, Delegación Miguel Hidalgo, México, D.F., en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

- Original y copia de la factura que expida Delete Technology, S.A. de C.V., a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMSa 421231a I45P que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de contrato que ampara dichos servicios,
- Original y Copia de la documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del IMSS (Acta Entregaa Recepción de los Servicios).
- Carta firmada por el representante legal, en la cual haga del conocimiento del IMSS la cuenta bancaria a la que se efectuará la transferencia electrónica bancaria correspondiente.
- Nota de crédito (en caso de que aplique) a favor del IMSS por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.
- Presentará Orden de Ingreso (Nota de Crédito) (en caso de que aplique para Soporte Técnico dentro de los primeros 10 días hábiles después de la fecha del Acta Entregaa Recepción de los Servicios del trimestre firmada, a favor del IMSS por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados, en caso de no entregar la Orden de ingreso (Nota de Crédito) correspondiente al plazo citado en este punto, se aplicara la ejecución de garantía.

En caso de que Delete Technology, S.A. de C.V., presente sus facturas con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte de IMSS dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar nuevamente toda la documentación mencionada anteriormente (en original y/ o copia, según corresponda).

14. Penas Convencionales

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 79, 80 y 81 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del IMSS. La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 79 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del IMSS, cita "El importe que se aplique por concepto de penas convencionales, únicamente será por atraso en la entrega de bienes, prestación de servicios o en su caso, por atraso en el canje de bienes, será del 2.5% del monto de lo incumplido por cada día de atraso.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes (certificado de licencias) o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso sobre los siguientes conceptos:

ITM	Iniciales		Penalización	
	Concepto	Nivel de Servicio	Unidad de medida	Importe a penalizar
1	Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato.	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura Derecho de Uso y Soporte Técnico entre 12. (que son los meses de servicio)
A	**Derecho de uso de productos Blancco**			
a.1	Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el representante legal	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura Derecho de Uso y Soporte Técnico
B	**Actualización de productos Blancco**			
b.1	Documento firmado por el representante legal, que contenga: ✓✓ La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Blancco ✓✓ Procedimiento para darse de alta en el portal	Dentro de los primeros 12 días hábiles a partir de la firma del contrato	Día de atraso	2.5% sobre la factura Derecho de Uso y Soporte Técnico
C	**Soporte Técnico**			
c.1	Documento firmado por el representante legal, que indique que otorgará y cumplirá con todo lo requerido para el Soporte Técnico indicado en el Anexo Técnico	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DSII	Día de atraso	2.5% sobre la factura Derecho de Uso y Soporte Técnico
D	**Soporte Proactivo** **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" (bajo demanda)**	Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO" y se establecerán en el "Estatuto de Trabajo (SOW)" de dicho servicio.		
D1	Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Blancco deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente)	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DSII	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
D2	Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades	Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la DSII Deducciones	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

D3	Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo.	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados.	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto
D4	Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al termino del trimestre	Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente	Día de atraso	2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto

Delete Technology, S.A. de C.V., acreditará al IMSS, el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

15. Deducciones

Delete Technology, S.A. de C.V., acreditará al IMSS, el importe relativo a las deductivas a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente. Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

En caso que el IMSS lo determine, Delete Technology, S.A. de C.V., acreditará al IMSS el importe relativo a las deductivas sobre el servicio de soporte Técnico, el cual se pagará de forma anual y por adelantado al inicio del contrato, a través de la presentación de una Orden de Ingreso (Nota de Crédito), las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

Se aplicarán deducciones a los siguientes conceptos derivados de los distintos rubros que componen los Servicios Profesionales:

- Las deducciones se aplicarán de los montos relativos al costo por el servicio de Soporte Técnico.

Niveles de Servicio para el Soporte Técnico (Resolución de Problemas)

El proveedor deberá proporcionar a "EL INSTITUTO" el Servicio de Resolución de Problemas, considerando los siguientes grados de severidad y los tiempos estimados de atención:

Gravedad	Situación	Respuesta esperada	Deducción
A. Envío por teléfono, correo electrónico o a través de página Web.	**Impacto crítico en el negocio:** • Pérdida o degradación significativa del servicio. • Necesita atención dentro de 2 horas	• Respuesta en 2 horas o menos. • Recursos del proveedor en sitio según sea necesario. • Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana	2.5% por cada hora de retraso sobre la segunda factura del pago del Soporte Técnico
B Envío por teléfono o a través de la Web	**Impacto moderado en el negocio:** • Pérdida o degradación moderada del servicio, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. • Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina	• Respuesta en 4 horas o menos. • Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina. • Recursos del proveedor en sitio según sea necesario	2.5% por cada hora de retraso sobre la segunda factura del pago del Soporte Técnico

El proveedor acreditará a "EL INSTITUTO", el importe relativo a la deducción a través de la presentación de una Nota de Crédito.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

16. Condiciones de aceptación

Se deberán formalizar los entregables descritos en el numeral 7 de la presente propuesta, a efecto de dar por recibido los servicios requeridos.

Todos los documentos serán entregados en papel membretado de la empresa de manera impresa y en electrónico.

Se entregará a la División de Seguridad Informática Integral (DSII) perteneciente a la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, dependiente a su vez de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Lugar y horario para la entrega

- La entrega se realizará en las instalaciones del IMSS, ubicadas en la calle de Toledo número 21 piso 6, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600.
- El horario para la entrega será de las 9:00 horas a las 17:00 horas.
- En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de las cartas requeridas en el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales del IMSS, ubicadas en la Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600 en la Ciudad de México.

Delete Technology, S.A. de C.V., deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la División de Seguridad Informática Integral para la realización de cualquier entregable.

17. Confidencialidad

Delete Technology, S.A. de C.V., garantizará la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad, firmada por nuestro representante legal, en el que nuestra representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará como parte del contrato.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto.

Asimismo, en dicha carta el proveedor deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha de la adjudicación y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del IMSS y no podrá ser utilizada por Software Blancco, S.A. de C.V., para otros fines.

18. Propiedad Intelectual

Delete Technology, S.A. de C.V., se obliga durante la garantía de las licencias a liberar al IMSS 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.

19. Vigencia del contrato

Se tiene conocimiento que la vigencia del contrato de "Derecho de Uso. Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información 2018", será a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre de 2019.

20. Vigencia del servicio

Se tiene conocimiento que el Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información 2018, será al día siguiente hábil de la adjudicación del servicio y hasta el 31 de diciembre de 2019.

SIN TEXTO

21. Propuesta Económica

Producto	Vigencia	Importe Maximo en MXN con IVA incluido
Servicio de Derecho de Uso Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los Productos de Software Blancco	8 meses	**$ 958,330.00**

Producto	Vigencia	Importe Mínimo en MXN con IVA incluido
Servicio de Derecho de Uso Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los Productos de Software Blancco	8 meses	**$ 608,330.00**

Licenciamiento Bajo Demanda

Producto	Precio Unitario en MXN antes de IVA por equipo
virtual VMware	$ 8,000.00
Ontrack eraser Degausser	$ 320.00
Digital suite	$ 4,000.00
LUN	$ 8,000.00
File	$ 375.00
Sparc	$ 375.00

ANEXOS
DIVISÍON DE CONTRATOS

***Catálogo de Servicios**
Una Unidad de Soporte Proactivo USP equivale a $ 2,000.00 pesos MXN

Producto	Unidad	El paquete mínimo incluye	Cantidad Mínima	El paquete máximo incluye	Cantidad Máxima	Comentarios	Tiempos de Respuesta
Servicio de Borrado por Degausser para Cintas tipo LTO Producto: Blancco Servicios Profesionales	Paquete	25 Cintas	4 USP	30 Cintas	5 USP	Se hará efectivo en las oficinas centrales del Cliente, está limitado a las generaciones II, III, IV, V y VI.	3 Días hábiles una vez recibida[2] la notificación[3].

Servicio de Borrado por Degausser para Cintas tipo LTO Producto: Blancco Servicios Profesionales	Paquete	100 Cintas	10 USP	200 Cintas	20 USP	Se hará efectivo en las oficinas centrales del Cliente, está limitado a las generaciones II, III, IV, V y VI.	5 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Servicio de Borrado con Degausser para Discos Duros Producto: Blancco Servicios Profesionales	Paquete	25 Discos Duros	4 USP	35 Discos Duros	5 USP	Se hará efectivo para discos rígidos, entiéndase que están excluidos los tipos Estado Sólido[4] como;; NVe, M2, PCie, SSD.	3 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Servicio de Borrado con Degausser para Discos Duros Producto: Blancco Servicios Profesionales	Paquete	80 discos Duros	10 USP	160 Discos Duros	20 USP	Se hará efectivo para discos rígidos, entiéndase que están excluidos los tipo Estado Sólido como;; NVe, M2, PCie, SSD.	5 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Unidades Lógicas (LUN) En servidores productivos Storage Producto: Blancco LUN Eraser	Paquete	1 Terabyte	4 USP	3 Terabytes	5 USP	Se hará efectivo para los SO (versiones)[5] soportadas.	3 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Unidades Lógicas (LUN) En servidores productivos Storage Producto: Blancco LUN Eraser	Paquete	5 Terabytes	20 USP	8 Terabytes	30 USP	Se hará efectivo para los SO (versiones) soportadas.	5 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Unidades Lógicas (LUN) En servidores productivos Storage Producto: Blancco LUN Eraser	Paquete	10 Terabytes	40 USP	15 Terabytes	50 USP	Se hará efectivo para los SO (versiones) soportadas.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Máquina Virtual Producto: Blancco Virtual Eraser	Paquete	1 Máquina Virtual	4 USP	3 Máquinas Vistuales	5 USP	Se hará efectivo para las versiones de ESX[6] soportadas. Se necesita acceso como "root".	3 Días hábiles una vez recibida la notificación.
VMWARE							

Borrado de Máquina Virtual Producto: Blancco Virtual Eraser VMWARE	Paquete	5 Máquinas Virtuales	20 USP	8 Máquinas Virtuales	30 USP	Se hará efectivo para las versiones de ESX soportadas. Se necesita acceso como "root".	5 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Máquina Virtual Producto: Blancco Virtual Eraser VMWARE	Paquete	10 Máquinas Virtuales	40 USP	15 Máquinas Virtuales	50 USP	Se hará efectivo para las versiones de ESX soportadas. Se necesita acceso como "root".	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Discos Duros Sueltos Tipo SCSI Producto: Blancco Drive Eraser	Servicio	1 Disco Duro	1 USP		-	El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Discos Duros Sueltos Tipo SSD Producto: Blancco Drive Eraser	Servicio	1 Disco Duro	2 USP		-	El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Discos Duros Sueltos Tipo FC Producto: Blancco Drive Eraser	Servicio	1 Disco Duro	2 USP		-	El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Discos Duros Sueltos Tipo SAS/SATA Producto: Blancco Drive Eraser	Servicio	1 Disco Duro	1 USP		-	El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Tabletas tipo IPAD con sistema Operativo IOS, Android y Windows Mobile/10 Producto: Blancco Mobile Eraser	Servicio	1 Tableta	1 USP		-	El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Discos Duros en Servidor Sparc Producto: Blancco Sparc	Servicio	5 Disco Duro	1 USP			El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de Bases de Datos y Archivos por PC Producto: Blancco File Eraser	Servicio	5 PC´s	1 USP			El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.

Borrado de Celulares tipo Smartphone con sistema operativo tipo IOS y Android Producto: Blancco Mobile Eraser	Servicio	1 Smartphone	2 USP		-	El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Borrado de equipo de comunicaciones tipo Switch, Router o Appliance de seguridad Producto: Blancco Servicios PRofesionales	Servicio	1 Dispositivo	2 USP		-	El proveedor realizará el proceso de borrado seguro.	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Solución de Encriptación y Borrado de Archivos por 12 Meses Producto: Blancco Digital Security Suite	Licencia	50 PC	100 USP	60 PC	120 USP	Licencia de Software por 12 Meses	7 Días hábiles una vez recibida la notificación.
Servicios de Configuración Producto: Blancco Servicios Profesionales	Servicio	50 Horas	50 USP	60 Horas	120 USP	Servicios Especializados para la configuración de proyectos especiales	30 Días hábiles una vez recibida la notificación.

Vigencia de la Propuesta

La propuesta tendrá una vigencia de 60 días a partir de la fecha del presente documento.

Atentamente,

Marcos Flores Miranda Representante Legal
Delete Technology, S.A. de C.V.
marcos.flores@deletetechnology.com Oficina:
55 46274100 [redacted]

SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NÚMERO CELULAR, 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

Adjudicación Directa Nacional Electrónica Número AA-050GYR019-E69-2019

En la Ciudad de México, siendo las **12:00** horas del día **30** de abril de 2019, reunidos en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística ubicada en: Calle Durango No. 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Alcaldía Cuauhtémoc, para llevar a cabo la Adjudicación Directa Nacional **No. AA-050GYR019-E69-2019**, para la contratación del **Servicio de Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los Productos de Software de Borrado Seguro de Información, para el ejercicio 2019.** - - -

Adjudicación Directa Nacional Electrónica Número AA-050GYR019-E69-2019

La prestación del servicio, así como las condiciones de pago se efectuarán conforme al Anexo Técnico y Términos y Condiciones emitidos por la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.- - - -

c) No tenga personal que sea sujeto de aseguramiento obligatorio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley del Seguro Social (LSS).

No podrá obtener la citada Opinión, por lo cual dicho participante podrá dar cumplimiento a tal requerimiento presentando lo siguiente:

I. Documento emitido por este Instituto (resultado de la consulta en el sistema para obtener la Opinión), en el que se haga constar que no se puede emitir la Opinión de cumplimiento, de conformidad con la Regla Quinta del Anexo único del ACDO.SAI.HCT.101214/281.P.DIR;

II. Escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento en el que conste que no se puede emitir la misma y

III. En el caso de que el participante manifieste que presta sus servicios a través de trabajadores subcontratados con un tercero, deberá de presentar en tal caso, junto con la documentación citada en los dos párrafos anteriores , la Opinión de cumplimiento de obligaciones del subcontratante, desde luego, vigente y positiva (lo anterior en términos del artículo 15-A de la LSS).

En caso de que el licitante no cuente con trabajadores debido a que celebró contrato de prestación de servicios con otra empresa que es la que tiene contratados a los trabajadores (outsourcing), deberá presentar dicho contrato, así como escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado debido a tal situación y opinión positiva vigente de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social de la empresa subcontratada emitida por el IMSS.

En caso de que el participante forme parte de un grupo comercial y uno de los entes que forma parte del grupo se encarga de administrar la plantilla laboral de todas las empresas que lo conforman, será necesario que exhiba el documento que acredite la subcontratación para situarse en el supuesto del párrafo anterior.

En caso de que el licitante no cuente con trabajadores, deberá presentar escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante el IMSS, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social.

Para los casos de contratos que se formalicen con personas físicas que presten sus servicios por sí mismos y por lo tanto no cuentan con un Registro Patronal ni tengan trabajadores registrados en el Instituto, el particular **deberá de manifestar mediante escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento (resultado de la solicitud de Opinión que le da el Sistema institucional) en el que conste que no se puede emitir la misma.**

En el caso de aquellos patrones (proveedores o contratistas y sus subcontratados) que tengan más de un Registro Patronal ante el Instituto y alguno o más de uno de estos Registros no se encuentre al corriente en el cumplimiento de las multicitadas obligaciones, **no se podrá considerar que se**

encuentra al corriente en el cumplimiento de dichas obligaciones, aun cuando el registro patronal que haya utilizado para el contrato que se trate si se encuentre al corriente en sus pagos, por lo que deberá regularizar todos sus Registros a efecto de poder obtener la Opinión positiva.

En caso de que el participante cuente con trabajadores contratados bajo el régimen de honorarios asimilados a salarios, deberá presentar el(los) contrato(s) con los que acredite el régimen de contratación, así como escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante el IMSS debido a tal situación, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social.

En caso de que el licitante se encuentre inscrito en el Registro Único de Proveedores y Contratistas de CompraNet, deberá remitir únicamente la documentación referida en los incisos: f), g), h) e i).- - - -

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** **UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA** **COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS** **COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS**	**Contrato Número S9M0094**

ANEXO 3

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

ORIGINAL

ANEXOS

DIVISÍON DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo

Of N° 09.52.76.61.5500/ 057 /2019
N° de Volante: 2019000227

Ciudad de México, a 22 de abril de 2019

Mtro. Francisco Javier García Torres.
Encargado del Despacho de la Coordinación de
Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios.
P r e s e n t e

En referencia a la contratación del **Servicio de Derecho de Uso, Soporte Técnico y Soporte Proactivo de los productos de Software de Borrado Seguro de Información 2019**, hago de su conocimiento que los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración de quien suscribe, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo; a razón de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el instrumento contractual que para tal efecto se celebre.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Alfonso Uribe Cueli
Titular de la Coordinación

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Las copias se envían mediante el SICGC.

c.c.p.

- **Lic. Elena Rivera Araujo.-** Titular de la Coordinación Técnica de Planeación de Contratos y Secretaria del CAAS.
- **Ing. Gabriel Barron Montiel.-** Titular de la Coordinación Técnica de Seguridad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- **Ing. Abraham Gutiérrez Castillo.-** Titular de la División de Seguridad Informática Integral.