

The image features a large, faint watermark of the IMSS logo in the background. The logo consists of a stylized eagle with its wings spread, perched on a cactus, all enclosed within a rounded square border. Below the eagle, the letters 'IMSS' are written in a bold, sans-serif font.

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



**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  
POM0727



OK

Contrato Abierto para la prestación del Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, 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. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ**, en su carácter de Apoderado Legal, y por la otra parte, la empresa denominada **QUITZE, S.A. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. LUIS ADOLFO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ**, en su carácter de Representante Legal, y a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

**DECLARACIONES**

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. Alberto Flavio Balderas Hernández, en su carácter de Titular de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderado Legal, de conformidad con lo establecido en los artículos 268 A de la Ley de Seguro Social y 66 último párrafo del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 126,525 de fecha 15 de noviembre de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Eduardo García Villegas, Titular de la Notaría Pública número 15 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-22112019-115904, de fecha 22 de noviembre de 2019, 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 en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

I.4.- El C. Iván Arturo Franco García, 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, 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 Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 1 de 18



**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**  
**POM0727**

Servicios Profesionales, solicitado por la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

**I.6.-** Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000288788-2020, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 07 de agosto de 2020, documento que se agrega al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

**I.7.-** Con fecha 13 de agosto de 2020, 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 fallo, notificó a **"EL PROVEEDOR"** la adjudicación del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica número **LA-050GYR019-E119-2020**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los relativos de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, como se detalla en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico.

**I.8.-** 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 convocatoria y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en dicha convocatoria y su junta de aclaraciones.

**I.9.-** Señala como su domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Calle Durango número 291, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en la Ciudad de México.

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

**II.1.-** Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 22,655 de fecha 16 de octubre de 1999, pasada ante la fe del Licenciado Carlos Ixtlapale Perez, Titular de la Notaría Pública número 1 de la Demarcación de Juárez, del Estado de Tlaxcala; inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, en el folio mercantil número 279403.

**II.2.-** El C. Luis Adolfo González Rodríguez, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 96,024 de fecha 01 de junio de 2010, pasada ante la fe del Licenciado Amando Mastachi Aguario, Titular de la Notaría Pública número 121 del Distrito Federal, 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.3.-** Su objeto social conforme a sus Estatutos consiste, entre otros, en realizar actividades o actos comerciales con todo tipo de artículos y productos; prestación de servicios profesionales, administrativos, contables, fiscales y de cualquier otro tipo.



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  
POM0727

II.4.- Cuenta con Registro Federal de Contribuyentes número: **QUI991016D40**.

II.5.- Cuenta, al igual que su subcontratante, 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 2020, publicada el 28 de diciembre de 2019 en el Diario Oficial de la Federación, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.6.- Cuenta, al igual que su subcontratante, 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.

II.7.- Cuenta, al igual que su subcontratante, 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, de los cuales presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.8.- 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.9.- 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.10.- 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.



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  
POM0727

II.11.- 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 Avenida Baja California número 261, Piso 11, Oficina 1101, Colonia Hipódromo, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06100, en la Ciudad de México; teléfono: (55) 52412660; correo electrónico: [REDACTED]

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

### CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los Productos BMC y Servicios Profesionales, 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 Convocatoria, junta de aclaraciones y acta de fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet, el último documento se agrega en el **Anexo 2 (dos)**.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** El importe del presente contrato es el siguiente:

Por concepto de Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los Productos BMC es por la cantidad de **\$8,523,349.96 (OCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTITRÉS MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS 96/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Por el concepto de Servicios Profesionales es por la cantidad mínima de **\$1,040,000.00 (UN MILLÓN CUARENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de **\$2,598,000.00 (DOS MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL PESOS 00/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Acta de Fallo y propuesta económica que se agregan 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" de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación del servicio por parte del administrador del presente contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del servicio y será

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 4 de 18

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

"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  
POM0727

responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en "EL INSTITUTO".

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Soporte Técnico, Servicios Profesionales, "EL PROVEEDOR" deberá entregar original del Acta Entrega-Recepción (firmada por el Administrador del presente contrato y el Representante Legal de "EL PROVEEDOR") correspondiente a cada componente la cual acredita el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales Penas Convencionales Aplicables y Deducciones de los Términos y Condiciones, incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El pago para el Soporte Técnico, se pagará en 2 pagos iguales, el primero al inicio del contrato y el segundo a finales del mes de noviembre correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales Penas Convencionales Aplicables y Deducciones de los Términos y Condiciones, incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

El pago para los Servicios Profesionales se podrá realizar en varias exhibiciones conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada "Orden de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work); se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del presente contrato cada componente o fase de los Servicios Profesionales del servicio y presentados los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI). "EL PROVEEDOR" entregará el soporte documental que muestra la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

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 posteriores a aquel en que "EL PROVEEDOR" presente en División de Trámite de Erogaciones, sita en 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, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los bienes y/o servicios, y se indique en dicha documentación los bienes o servicios entregados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el SAT a nombre de "EL INSTITUTO", entregando adicionalmente original y copia del CFDI que expida "EL PROVEEDOR" a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06600, en la Ciudad de México, y Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 5 de 18



**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**  
**POM0727**

los servicios proporcionados y el número de Contrato que ampara dichos servicios, documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción de **“EL INSTITUTO”**.

**“EL PROVEEDOR”** deberá facturar los conceptos descritos en la partida de la propuesta económica, para ello debe presentar lo siguiente: CFDI mensual, acta donde se conste que entregó los servicios y en su caso las Notas de Crédito por concepto de penas convencionales y/o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación de Servicios Administrativos.

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

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, si 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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 6 de 18



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  
POM0727

“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.

“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

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 7 de 18



**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**  
**POM0727**

hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

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.

**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 contrato, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la Convocatoria, junta de aclaraciones y acta de fallo del procedimiento del cual deriva el presente contrato, disponibles para su consulta en el Portal de Compras Gubernamentales CompraNet, el último documento se agrega en el **Anexo 2 (dos)** y de acuerdo con lo siguiente:

**PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** Serán a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2020.

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

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 8 de 18



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  
POM0727

**LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** “EL PROVEEDOR” se obliga expresamente a prestar el servicio en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, en la Ciudad de México.

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 horas.

En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** de este contrato, 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 Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo 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 con lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**, así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan en el **Anexo 2 (dos)**.

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

**QUINTA.- VIGENCIA.-** “**LAS PARTES**” convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2020.

**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.



**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**  
**POM0727**

**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.

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 10 de 18



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  
POM0727

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 vigencia del contrato 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, para lo cual deberá entregar carta firmada por Representante legal de “EL PROVEEDOR”.

**DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** “EL PROVEEDOR” se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios, en términos del artículo 103 del Reglamento 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.

La vigencia de la Garantía iniciará a partir del día hábil siguiente de la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre del 2020 y “EL PROVEEDOR” demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

Se deberá atender lo señalado en el numeral 9 Garantías de los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

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

**ENDOSO DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.-** En el supuesto de que “EL INSTITUTO” y por así convenir a sus intereses, decidiera modificar en cualquiera de sus partes el presente contrato, “EL PROVEEDOR” se obliga a otorgar el endoso de la póliza de garantía originalmente entregada, en el que conste las modificaciones o cambios en la respectiva fianza, observándose los mismos términos y condiciones señalados en la presente cláusula



**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**  
**POM0727**

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 o por la prestación del servicio será del 1.0% (uno punto cero por ciento), por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso, sin considerar el I.V.A., y se calculará 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



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  
POM0727

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”**, por la entrega parcial o deficiente del servicio, se hará acreedor a una sanción que se aplicará conforme a los conceptos y porcentajes señalados 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 concurren 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.



**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**  
**POM0727**

**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 en los Términos y Condiciones y las siguientes:

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. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo con sus facultades, notifique a “EL INSTITUTO” la sanción impuesta a “EL PROVEEDOR” con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento de contratación, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9 de la Ley Federal de Competencia Económica y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. 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:



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  
POM0727

- 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



**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**  
**POM0727**

dos últimos 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 sustituto, 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**” deberá garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad a los 10 (diez) días hábiles siguientes de la notificación del fallo, firmada por su Representante legal, en la que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto, por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el “Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su Representante legal, dirigida al Administrador del contrato, 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**”, y deberá ser entregada a los diez (diez) días hábiles posteriores al inicio del servicio.

Asimismo, en dicha carta “**EL PROVEEDOR**” deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha del fallo 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. De manera enunciativa más no limitativa, la información sujeta al acuerdo de confidencialidad será: la base de conocimiento de los servicios que se encuentran operando en la MST, así como la información y configuración que se encuentra en las herramientas Remedy IT Service Management Suite y ProactiveNet Performance Management Suite y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad de “**EL INSTITUTO**”, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.

**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



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  
POM0727

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.-** El C. Iván Arturo Franco García, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo de **“EL INSTITUTO”**, funge como Administrador del contrato, responsable de administrar y verificar su cumplimiento, 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)** “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 2 (dos)** “Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Acta de Fallo”
- 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



**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**  
**POM0727**

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.

Prevía 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 duplicado, en la Ciudad de México, el **28 de agosto de 2020**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y el restante en poder de **"EL INSTITUTO"**.

**"EL INSTITUTO"**  
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**"EL PROVEEDOR"**  
**QUITZE, S.A. DE C.V.**

**C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ**  
Apoderado Legal

**C. LUIS ADOLFO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ**  
Representante Legal

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**

**C. IVÁN ARTURO FRANCO GARCÍA**  
Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de  
Servicios de Cómputo

RRSR/CPRD/LBGP/VER

DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 18 de 18

"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**  
**POM0727**

**ANEXO 1**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, ANEXO TÉCNICO Y  
TÉRMINOS Y CONDICIONES”**

**ANEXOS**

**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 22 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**SIN TEXTO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000288788-2020

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

580000 Coord de Servici Administra

Concepto: OF 890 RECIBIO EL 07/08/2020 ARA LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO (MANTENIMIENTO) PARA LOS PRODUCTOS BMC Y SERVICIOS PROFESIONALES", PARA EL EJERCICIO 2020.

Fecha Elaboración: 07/08/2020

Total Comprometido (en pesos): \$ 12,999,562.35

Cuenta: 42061506 SERV. INT. TEC DE INFO. Y COM.

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 500000

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12,999.6	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1,392.7	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento unicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Modulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Jessica Miranda Vega

Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación

DIA MES AÑO  
DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No.

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS):

\$ .00

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Clave: 6170-009-001

**SIN TEXTO**



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD Y PROTECCIÓN  
SOCIAL

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

## ANEXO 1 ANEXO TÉCNICO

### 1. Objetivo del Documento

Establecer la descripción amplia y detallada del **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”**, incluyendo las características, especificaciones técnicas necesarios para la prestación de servicio de TIC que se requiere contratar.

### 2. Objetivo

Contar con el **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”**, que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

### 3. Alcance

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos de la base instalada de la herramienta Institucional, durante la vigencia del servicio, y servicios profesionales, mediante los siguientes componentes:

- Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento)
- Servicios Profesionales.

### 4. Requerimientos Técnicos

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones para todos los productos de la base instalada de la herramienta Institucional, para atender las necesidades del Instituto, así como, contar con los servicios profesionales, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

#### a. Funcionales

##### i. Soporte Técnico (mantenimiento)



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



**2020**  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

El Soporte Técnico (mantenimiento) permitirá prevenir, resolver fallas o problemas en los productos con el proveedor BMC, se debe otorgar a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes con que cuenta el Instituto (QA, Producción, etc.) donde se encuentren instalados, deberán ser registrados y detallados mediante un Caso de Soporte de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Las fallas o Problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.
2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).
  - a) Las fallas o problemas detectados, se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos
  - b) Correo Electrónico
  - c) Número 01800
3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:
  - a) Tipo de falla
  - b) Ambiente y Módulo en él que se presentó la falla
  - c) Evidencia que el Instituto considere necesaria.
  - d) severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)

El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:

6. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;
7. Vía Web: El proveedor deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor.
8. Vía Correo electrónico: El proveedor deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
9. Vía telefónica: Mediante el número 01(800), EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.

La severidad (criticidad de la falla) será considerando lo siguiente:

**Crítico.-** Cuando la operación de la MST es interrumpida, impactando directamente a los usuarios finales ya sea porque la herramienta no se encuentra operando o por la detección de comportamientos desconocidos que pongan en riesgo la integridad de los datos.



En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el Instituto podrá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas incluyendo al Coordinador de Soporte, a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.

**Significativo.-** Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal y no existe una solución alterna (work around) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

**Moderado.-** Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal pero existe una solución alterna (work around) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

**Sin impacto.-** Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o requerimientos que no afecten a la operación diaria del Instituto.

**Consideraciones:**

En caso que el Instituto lo considere necesario, podrá solicitar una videoconferencia o conferencia hasta la solución del caso **Crítico**, para realizar el análisis del mismo en donde deben de estar el personal técnico asignado al caso de soporte y personal del Instituto.

Posterior a la estabilización de la herramienta la Mesa de Servicios Tecnológicos realizará el monitoreo a la herramienta y comunicará en su caso los problemas presentados.

Para cada caso de soporte, el proveedor es responsable de , elaborar la documentación MAGGTIC-SI dependiendo del tipo de solicitud de cambio que se requiera llevar a cabo en el ambiente productivo, con supervisión del personal designado de la MST, conforme se menciona a continuación:

Tipo de Cambio	Descripción	Documentación solicitada
<b>Estándar</b>	Son aquellos cambios, cuya naturaleza es repetitiva y se presentan de manera frecuente, por ello se debe contar con un Procedimiento de cambio cuyos protocolos estén previamente definidos y autorizados. Estos protocolos de cambio estándar deben ser cuidadosamente elaborados, pero una vez definidos permiten una gestión más rápida y eficiente de cambios menores o de bajo impacto en la DIDT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AOP_ACT_01_AN_02_PTC</li> <li>• Script de ejecución</li> <li>• Formatos requeridos por el área ejecutora</li> </ul>
<b>Emergente</b>	Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la Institución, debe encontrar una respuesta inmediata y deben ser atendidos por el GTACE	<b>Cambio Emergente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AOP_ACT_01_AN_02_PTC</li> <li>• Formatos requeridos por el área ejecutora</li> </ul>



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



2020  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Tipo de Cambio	Descripción	Documentación solicitada
Normal	Todos aquellos que provengan de proyectos y/o que estén gestionados por la transición del servicio y que pueden, en consecuencia, ser evaluados por las sesiones GTAC, Sus impactos o comportamientos no son predecibles en su totalidad al ser "nuevos" para la DIDT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•AOP_ACT_01_AN_01_SCMB</li> <li>•AOP_ACT_01_AN_02_PTC</li> <li>•Formatos requeridos por el área ejecutora</li> </ul>

El proveedor deberá registrar en su herramienta el caso y contestar a través de correo electrónico a la MST o al personal designado por el Administrador del contrato de acuerdo a los tiempos de atención estipulados en los términos y condiciones con la siguiente información:

- a) Numero de incidente con el que se dará seguimiento al caso.
- b) En caso de que el Proveedor requiera información adicional, para realizar un análisis más a fondo, este deberá especificar ubicación de las bitácoras o logs requeridos, puntualmente, los pasos a ejecutar indicando nombre de los archivos, pantallas, etc, que solicite.
- c) Deberá documentar detalladamente las actividades realizadas en el día, las cuales deberán estar en la página web pública, asignada para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos.

El Proveedor deberá proporcionar el Soporte Técnico para productos BMC durante la vigencia del servicio, de acuerdo a la criticidad, tiempos de atención y resolución de problemas considerando los niveles de servicio, establecidos en el numeral 11 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.

El soporte técnico (mantenimiento) se deberá otorgar a todos los productos BMC que solicite el Instituto (de los cuales cuenta con el Derecho de Uso a perpetuidad), durante la vigencia del servicio, para los ambientes QA y Producción.

- El personal asignado para proporcionar los servicios de Soporte Técnico será el encargado de coordinar y coadyuvar con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos designada para elaborar la memoria técnica correspondiente, así como, llevar a cabo, las configuraciones, adecuaciones, errores, instalación de parches, actualizaciones (por nombrar algunas) que se requieran para solventar las fallas o problemas reportados en sitio y/o remotamente, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año, deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán, las cuales deberán ser documentadas en el portal donde se encuentra registrado el reporte y se incluirán en el informe al Administrador del Contrato, independientemente de la severidad que se reporten, esto sin que genere un costo adicional para el Instituto. Todos los trabajos estarán supervisados por personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, **El proveedor deberá incluir en su propuesta técnico-económica el Nombre, Curriculum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal asignado para dar el Soporte Técnico.**



- Asignar un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico, para el seguimiento de los casos de soporte abiertos, a fin de coordinar las actividades con apoyo del personal del Instituto, proporcionar estatus del caso de soporte, especificar las acciones realizadas, así como escalaciones en caso de ser necesario. - Este Coordinador deberá estar en contacto con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán para casos Severidad 1 críticos, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año; lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. **El proveedor deberá incluir en su propuesta técnico-económica el Nombre, Curriculum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del Ingeniero Coordinador de Soporte asignado.**
- El Coordinador de soporte, en caso el Instituto lo considere necesario, estará asignado en sitio para casos de severidad crítica, en enlace con el equipo de Soporte Técnico para coordinar las acciones necesarias hasta solventar la falla o problema reportado, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán.
- El proveedor deberá asignar Personal Técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, deberá mantener comunicación con el Coordinador de Soporte, para casos de severidad crítica y/o alta, indicando el plazo para su escalación hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad moderada o sin impacto, previo acuerdo con el Administrador del Contrato, considerando el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
- La severidad de los eventos reportados será asignada por el personal del Instituto, con base en la definición de severidad del apartado 4, una vez que el proveedor realice un análisis de la problemática reportada, el proveedor podrá proponer modificar la criticidad, lo anterior de mutuo acuerdo con el Instituto, este análisis no debe llevar más del tiempo de atención establecido en el documento de Términos y Condiciones.
- A efecto de lo anterior, el proveedor deberá entregar la matriz de escalación, e incluir dentro personal técnico del fabricante, conforme a lo descrito en el numeral 11 y 12 del documento Términos y Condiciones correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas y/o defectos.
- La matriz de escalamiento deberá contar con el personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas; el personal del primer nivel, cuando el Administrador del Contrato lo solicite, deberá estar en sitio, para casos de severidad crítica hasta solventar la falla o problema; el personal asignado de segundo, tercer nivel y cuarto nivel deberá estar en contacto con personal en sitio para cualquier escalamiento, hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto; previo acuerdo con el personal designado por el Administrador del Contrato.
- La matriz deberá considerar el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
- Una vez realizado el análisis, el proveedor presentará al Administrador del Contrato, un plan de trabajo con las actividades a ejecutar, así como el informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:



- 1) Descripción breve del problema.
- 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
- 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
- 4) Hipótesis
- 5) Plan de acción
- 6) Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
  - a) Con la actualización del producto
  - b) La liberación de un fix
  - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.

El proveedor se obliga a proporcionar el registro de la bitácora de trabajo con las acciones realizadas para solventar el caso en formato de hoja de cálculo.

- El proveedor se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para validar en la infraestructura y la correcta implementación bajo mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.
- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC, ésta tendrá que ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y el proveedor deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerequisites, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado tanto para el ambiente de QA, como de producción. Estas actividades (Updates e instalación de parches) deberán ser realizadas por personal experto del proveedor y supervisadas por el Coordinador de soporte.
- El proveedor deberá cumplir con los tiempos de atención y solución, establecidos en el numeral 11 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.
- En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por problemas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, así como casos de soporte, entre otros, se deberá registrar un control de cambios.
- El proveedor se obliga a documentar la solicitud de cambio, para que pueda ser sometido a autorización.
- El proveedor deberá de documentar el caso en su herramienta, para que el Instituto pueda consultar o genere cuando le sea necesario y conveniente un reporte de los casos de soporte, este reporte, debe ser configurable y se deberá poder exportar a un archivo en Excel y/o en formato pdf, el cual mostrará al menos la siguiente información:
  - Número de caso.
  - Fecha y hora de registro
  - Fecha y hora de Atención
  - Fecha y hora de resolución.



- Resumen y actividades realizadas para solventar el caso, incluyendo al menos:
  1. Descripción breve del problema.
  2. Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
  3. De ser posible la Hipótesis del problema
  4. Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
    - Con la actualización del producto
    - La liberación de un fix
    - Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.
- El proveedor se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos objeto de esta contratación, el Arquitecto de Soporte validará con apoyo del equipo que el Administrador del contrato asigne la infraestructura y la correcta implementación bajo las mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

Este servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (Updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

El proveedor deberá proporcionar además lo siguiente:

- Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONA VICARIO  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

- La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional
- Página web pública para descarga de productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 7 x 24 x 365.

El Soporte Técnico deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como en caso necesarios para el derecho de uso para actualizaciones durante la vigencia del contrato.

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados en la herramienta y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente de la notificación de Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2020.

Este servicio se pagara en 2 pagos iguales, el primero al inicio del contrato y el segundo a finales del mes de noviembre de acuerdo a lo siguiente:

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Desk - gestión de incidentes y problemas</li> <li>• Change management - gestión de cambios y liberaciones</li> <li>• Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones</li> <li>• Service level management - gestión de niveles de servicio</li> <li>• Knowledge management - gestión de conocimiento</li> <li>• Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones</li> </ul>
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	3	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - Floating User License Add-on	28	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	10	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma BMC, ProactiveNet Performance Management, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal</li> <li>• ProactiveNet Performance Management</li> <li>• Patrol Classic Console</li> </ul>



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONORA VICARIO

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
MyIT Digital Workplace	25	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

## ii. Servicios Profesionales

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a los trabajos realizados por los especialistas autorizados por el proveedor BMC, las cuales se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo a las necesidades del Instituto.

Las Unidades de Soporte Especializado (USE) son las 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 BMC. Por ejemplo: Integración de mesas de ayuda con externos, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración de servicios, documentación de procesos, configuración de nuevas funcionalidades / personalizaciones de los productos y/o de la herramienta, etc; Estos trabajos deberán estar alineados a los estándares del fabricante por lo que el fabricante de la herramienta deberá validar cada trabajo realizado.

El proveedor deberá asignar un Arquitecto certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, en sitio para realizar las validaciones de arquitectura, propuesta de solución, durante las pruebas que se realicen en los distintos ambientes de la herramienta (desarrollo, QA y/o Producción) para emitir las recomendaciones y su visto bueno sobre las soluciones, funcionalidades, personalizaciones o configuraciones nuevas; La asignación del arquitecto podrá ser solicitado de acuerdo al plan de trabajo. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

El proveedor deberá incluir el Nombre, Curriculum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del arquitecto asignado.

El proceso para devengar los Servicios Profesionales será mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, el proveedor desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- **Objetivo.** Se refiere a qué 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 y las actividades que se incluyan como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos MAAGTICSI o normatividad vigente, planes de trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y el proveedor).
- **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 la duración que sea acordada entre el proveedor y personal designado para ello.



- **Total de unidades.** Se refiere a la cantidad de USE requeridas para el proyecto, el cual deberá ser propuesto por el proveedor y aprobado por el área responsable de la solicitud, personal el Administrador del Contrato y representarse en unidades de soporte especializado (USE).
- El proveedor, deberá presentar el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato, con en el cual se está basando para determinar el número de USES que está proyectando; los métodos de estimación pueden ser: cosmic, juicio de experto a tres puntos, descomposición, entre otros. El método de estimación no se podrá cambiar durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá hacer una presentación del método seleccionado para entendimiento del Administrador del contrato, mismo que debe aprobar esta presentación. El proveedor debe explicar cómo se aplica el método al menos para lo siguiente, se enuncia de forma informativa mas no limitativa:
  - Actualización/Configuración de servicios en la MST.
    - Prioridad Alta, Media y Baja
    - Actualización/Configuración de flujos
    - Actualización/Configuración de Grupos de soporte
    - Actualización/Configuración de plantillas donde se genera el tipo de falla, plantillas del proceso, del servicio (AOTs, PDTs, y SRDs, por sus siglas en ingles).
    - Actualización/Configuración de plantillas de cambios
    - Actualización/Configuración de grupos de derechos
    - Actualización/Configuración de Niveles de Servicios
    - Actualización/Configuración de escalaciones
    - Actualización/Configuración de Flujos de Padres e hijos
  - Configuración de Nuevas Funcionalidades/personalizaciones (Desarrollos)
    - Impacto Alto, Medio y Bajo
    - Construcción de Filtros, formularios, escalaciones, etc.
  - Actualización/Configuración de Integraciones con mesas de ayuda de terceros
    - Prioridad Alta Media y Baja

Con base en esta propuesta de solución, el Administrador del Contrato aprobará el uso de Unidades de Soporte Especializado, previa firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW–Statement of Work por sus siglas en inglés) por el responsable del servicio solicitado; de acuerdo el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato. Con la solicitud del Administrador del Contrato, el proveedor iniciará la ejecución de las actividades correspondientes de acuerdo al plan de trabajo presentado en la propuesta de solución. Los servicios serán ejecutados en las instalaciones donde designe el Administrador del Contrato en la Ciudad de México.

Previo al inicio de las actividades de los servicios solicitados, el proveedor deberá entregar una "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW–Statement of Work), donde se establecerá el alcance, el plan de trabajo y entregables que el Administrador del Contrato considere, de acuerdo a lo estipulado en el documento de Términos y Condiciones.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONA VICARIO  
INSTITUTO MEXICANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Si los entregables del SOW se solicitan mediante etapas o fases, el proveedor no podrá iniciar la siguiente etapa hasta que sea firmada por el responsable del servicio, toda la documentación que cierre la etapa anterior.

Posterior a la firma del SOW, el proveedor se obliga a presentar el plan de trabajo detallado de las actividades a realizar a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes.

Al finalizar las actividades establecidas en la Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work), el proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato en las instalaciones donde se designe y al responsable de la solicitud (servicio), una memoria técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos MAAGTIC-SI, Planes de Trabajo, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero.

Así mismo, al finalizar los Servicios Profesionales y en caso de que los entregables hayan sido realizados a entera satisfacción del Administrador del Contrato, el proveedor en conjunto con el Administrador del Contrato y el responsable de la solicitud (servicio), elaborará un documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) que avale la entrega del proveedor al Administrador del Contrato de los entregables establecidos. Dichos documentos deberán ser aprobados y firmados por el responsable de la solicitud (servicio), el Administrador del Contrato y el representante legal de la empresa o en su caso. Este documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) deberá realizarse en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

El Acta entrega-recepción se deberá elaborar a la entrega del componente descrito en el presente numeral, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de acuerdo a las “Ordenes de trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto.

El Acta de entrega-recepción deberá contener las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descritos en la “Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW – Statement of Work por sus siglas en ingles). El proveedor deberá entregar, toda la documentación solicitada en el presente Anexo Técnico en los formatos provistos por el Administrador del Contrato y en apego al MAAGTIC–SI.

Los Servicios Profesionales serán solicitados de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).

En caso de el Instituto lo requiera, el Administrador del Contrato podrá solicitar la asignación de un administrador de proyecto, que deberá dar seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado, al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

En todos los casos, los trabajos se realizarán primeramente en el ambiente de desarrollo o QA de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), incluyendo todas las pruebas necesarias previo a la

Página 37 de 111



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



**2020**  
LEONA VICARIO  
ESTABLECIMIENTO NACIONAL DE LICITACIONES

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

liberación en el ambiente productivo; en el plan de trabajo detallado el proveedor deberá incluir el procedimiento de roll back, estas deberán ser verificables en cualquier momento, el proveedor deberá entregar por escrito la garantía de los trabajos realizados como parte de los Servicios profesionales, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas, así como indicar que se llevaron a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

**b. No funcionales**

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones.

**5. Especificaciones Técnicas**

Se describen en el numeral 4 Requerimientos Técnicos.

**6. Perfil del Proveedor**

- Las instalaciones del proveedor deberán estar en México y deberá de ser socio (partner), aparecer en la pantalla que te proporciona al aplicar el filtro de country: México desde la siguiente URL <https://marketplace.bmc.com/search/companies>.
- El proveedor deberá contar con el aval por parte del Fabricante BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá presentar el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- El proveedor deberá contar con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para lo cual deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los términos y condiciones correspondientes.

**7. Folletos y Manuales:**

El proveedor deberá integrar a su propuesta en formato electrónico los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

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

No Aplica

**9. Condiciones técnicas de Aceptación de Entregable**

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones

**10. Cronograma de actividades**

A continuación, se describe el cronograma de actividades para solicitud por componente:

Componente	2020									
	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Soporte Técnico						x	x	x	x	x
Servicios Profesionales							x	x	x	

**11. Niveles de atención y solución de soporte acordados que deberán cumplirse**

Se determinan en el numeral 11 del documento de Términos y Condiciones

**12. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica**

No Aplica

**13. Restricciones e interfaces con otros elementos**

No Aplica

**14. Clave CUCOP**

El servicio a contratar se encuentra incluido en el PAAAS del ejercicio fiscal 2020

Clave CuCop	Partida Especifica	Descripción
33900016	33903	Servicio Integral de licenciamiento e implementación de software

**15. Glosario de Términos**

Término	Descripción
BMC Remedy IT Service Management Suite	Conjunto de herramientas que contienen los programas para la gestión de servicios integrales de incidentes, problemas, cambios, requerimientos, liberaciones, activos, niveles de servicios, conocimiento y la base de datos de configuraciones CMDB.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite	Conjunto de herramientas para el monitoreo de servicios de negocio soportados por tecnologías de información y que permite la integración de alertas de múltiples fuentes de datos, los cuales permiten anticipar una falla por degradación del sistema y el envío anticipado de alertas.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONORA VICARIO  
PRESIDENTA DEL INSTITUTO

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Término	Descripción
Gestión de incidentes	La Gestión de Incidentes tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.
Gestión de Problemas	<p>Las funciones principales de la Gestión de Problemas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI.</li> <li>• Determinar posibles soluciones a las mismas.</li> <li>• Proponer las peticiones de cambio (RFC) necesarias para restablecer la calidad del servicio.</li> <li>• Realizar Revisiones Post Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.</li> <li>• La Gestión de Problemas puede ser:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactiva: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos.</li> <li>• Proactiva: Monitoriza la calidad de la infraestructura TI y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que estos ocurran.</li> </ul> </li> </ul>
Gestión de Cambios	El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
MST	Mesa de Servicios Tecnológicos
IMSS/Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social
Parche	Programa diseñado para reparar errores de software
Solicitudes de Servicio	Agrupación de incidentes, problemas, requerimiento y cambios
TI	Tecnología de Información
Por instancia	Se requiere una licencia cada vez que haya una copia nominada del Producto instalada en la Empresa.
Por MIPS	Se requiere licencia para la suma total de los MIPS (Millones de instrucciones por segundo) de todas las Computadoras acopladas en un ambiente mainframe (parallel sysplex). Para cada Producto basado en MIPS, la "Capacidad Reportada" es igual al nivel total de MIPS más alto de todas las Computadoras en las que se haya instalado o haya operado en cualquier momento durante el Período Medido.
Por usuario concurrente	Se requiere una licencia para el número máximo de empleados individuales o contratistas del Cliente a los que se les ha otorgado acceso simultáneo al Producto en una Computadora o múltiples computadoras.
Por terminal de servidor	Se requiere una licencia para cada Servidor (con la Clasificación apropiada a su Nivel de Tier, si fuera de aplicación) monitoreado por el Producto o uno de sus componentes sin importar si el producto se monitorea localmente o en forma remota.
Por tarea	Se requiere licencia para el máximo número de Tareas cargadas diariamente en un entorno activo específicamente en CONTROL-M (licenciamiento de planificación control de tareas) por un periodo de 24 horas excluyendo cualquier tarea que sea provista por las licencias bajo Unidades de Medida alternativas (ejem. tier o MIPS). Una tarea cargada se refiere a todas las Tareas Control M que son monitoreadas por Control M en todos los ambientes (incluido y no limitado a el desarrollo, puesta en marcha, calidad QA, pre-producción,



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONA VICARIO  
REPRESENTANTE LEGAL

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Término	Descripción
	producción, y ambientes de prueba.). Ello incluye todos los ambientes Control – M bajo Sistemas Distribuidos y/o instalaciones Mainframe.
Por empresa	Se requiere una licencia por Cliente y/o Usuario Final, o los dos, únicamente para su uso interno, sin tener en cuenta el número de veces que el Cliente instala el Producto en su Empresa o en la empresa del Usuario Final. Un "Usuario Final" es un tercero cuyos datos son procesados por el Cliente, siempre que el Cliente sea un proveedor de servicios de BMC.

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**SIN TEXTO**



## ANEXO 2 TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1 Objetivo del Documento

Establecer los Términos y Condiciones necesarios para la prestación y aceptación de los servicios **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”**

### 2 Premisa

El proveedor deberá garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquier personal asignado al proyecto, por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entrega para el **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”**

Se considera como **no conveniente la consolidación**, debido a que los requerimientos de la Mesa de Servicios tecnológicos no son similares ni compatibles con respecto a otras dependencias gubernamentales.

Cabe resaltar que no se adquiere licenciamiento por primera ocasión, ya que el Instituto ya cuenta con el derecho de uso perpetuo de la Base instalada de productos BMC.

### 3 Nombre del Proyecto

**“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”**

### 4 Objetivo del Proyecto.

Contar con el **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”** que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

### 5 Servicios Requeridos

Se requiere que el proveedor proporcione el soporte técnico sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta Institucional y servicios profesionales, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos, para atender las necesidades del Instituto, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-ET19-2020

con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

## 5.1 Soporte Técnico

El soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para los ambientes QA y Producción.

### Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizarán conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2020, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 2) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
  - La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional
- 3) Carta en la que indique nombre de la **solución tecnológica** y la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 4) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 5) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la



semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**

- 6) El proveedor deberá informar al Instituto, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal del Proveedor adjudicado, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares, e incluir dentro del tercer nivel y cuarto nivel personal técnico del fabricante, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo.
- 7) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, en caso de requerirse derivado de eventos críticos donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 anteriores. La carta deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 8) El proveedor entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto (MAAGTIC-SI) dentro de los 3 primeros días hábiles posteriores al mes anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, conteniendo al menos lo siguiente:
  - Número de incidencia o ID de caso.
  - Resumen.
  - Criticidad/Prioridad.
  - Fecha de la incidencia.
  - Hora de registro de incidencia.
  - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
  - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
  - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
  - Nombre del personal del proveedor asignado para la atención del incidente.
- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato en formato Excel; así como actividades ejecutadas asociadas al control de cambios.
- Órdenes de Servicio impresas y en formato MAAGTIC-SI, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.
- Informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
  - 1) Descripción breve del problema.



- 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
- 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
- 4) Hipótesis
- 5) Plan de acción
- 6) Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
  - a) Con la actualización del producto
  - b) La liberación de un fix
  - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.

Este servicio de Soporte técnico debe incluir el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, el proveedor deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el proveedor durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

El Soporte Técnico antes descrito deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente durante la vigencia del contrato.

Para avalar la entrega del Soporte Técnico, se deberá elaborar el Acta entrega-recepción a la entrega del componente de Soporte Técnico con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de dichos componentes.

## **5.2 Servicios Profesionales:**

Atender bajo demanda las necesidades de los Servicios profesionales a través de Unidades de Soporte Especializado (USEs) el cual será prestado por personal experto en las herramientas BMC; los trabajos que resulten de dicho soporte deberán ser avalados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos BMC, se utilizarán 300 USE's como un mínimo y un máximo susceptible a ser ejercido de 1,299 USE's

### Entregables del Componente:

- 1) Memoria Técnica de la instalación en el ambiente productivo, impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos MAAGTIC-SI, Plan de Trabajo



detallado de las actividades a realizar, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario, el estado y avance del proyecto, entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero, dichos documentos se deberán entregar en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, conforme la fecha final de entrega establecida en la "el Plan de Trabajo"

## 6 Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

- Las instalaciones del proveedor deberán estar en México y deberá de ser socio (partner), aparecer en la pantalla que te proporciona al aplicar el filtro de country: México desde la siguiente URL <https://marketplace.bmc.com/search/companies>
- El proveedor deberá contar con el aval por parte del Fabricante BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá presentar el documento que lo acredite como proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- Que cuente con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, por lo que deberá integrar a su propuesta los documentos que acrediten la certificación.

## 7 Visitas a instalaciones

No aplica.

## 8 Tipo de abastecimiento requerido

No aplica.

## 9 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, inciso j del numeral 4.24.4 y 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el Contrato, 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 Instituto.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

*“La garantía de cumplimiento del Contrato deberá presentarse en el plazo o fecha previstos en la convocatoria de Contratación; en su defecto, a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del Contrato, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo y, la correspondiente al anticipo se presentará previamente a la entrega de éste, a más tardar en la fecha establecida en el Contrato.”*

La vigencia de la Garantía iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre del 2020 y el Proveedor demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

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 presentes Términos y Condiciones.

Cuando la forma de garantía sea mediante fianza, se observará lo siguiente:

- I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:
  - a. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
  - b. Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
  - c. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
  - d. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 95 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley;
- II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;
- III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo del proveedor y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva,
- IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del



Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad a la normatividad aplicable a Favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

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 en que se firme el Contrato respectivo, y hasta que concluya la vigencia del mismo y 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. Asimismo, la garantía será divisible en caso de presentarse algún incumplimiento

### **9.1 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 escrito en papel membretado por proveedor, a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía 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 que sea emitida por escrito por parte del Instituto.

### **9.2 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 las garantías será con independencia de la aplicación de las Penas Convencionales y Deductivas que procedan y de la rescisión administrativa del Contrato.
- Las demás de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del Contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas



10 Soporte a fallas

El proveedor deberá atender durante la vigencia de los servicios, cualquier incidente que se presente sobre el servicio solicitado. Lo anterior, conforme a lo establecido en el Numeral 4 del Anexo Técnico y en el presente documento.

11 Modalidad de la contratación:

11.1 Tipo de contrato.

Conforme al Artículo 47 de la LAASSP, se celebrará un contrato abierto para El Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, conforme al presupuesto autorizado.

11.2 Tipo de abastecimiento.

Se requiere una sola fuente de abastecimiento, por lo que el contrato será adjudicado a un licitante. Asimismo, la adjudicación del presente procedimiento de contratación se llevará mediante partida Única.

12 Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte

El proveedor deberá integrar a su proposición carta membretada y firmada por el representante legal, con los niveles de escalación que el Instituto recibirá para la atención del Soporte Técnico.

13 Niveles de servicio

Table with 3 columns: Nivel de Severidad, Tiempo de Atención, and Nivel de servicio. It details response times for '1 - Crítico' and '2 - Significativo' levels.



3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico.</li> <li>• Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte.</li> <li>• La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.</li> </ul>
4 – Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte.</li> <li>• Proporcionar estatus semanalmente del caso de soporte.</li> <li>• La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso</li> </ul>

#### 14 Condiciones de Pago

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del “Servicio” y 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 Administrador del Contrato procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en el contrato y quedará sujeta a las condiciones que se establezca en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de licencias o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Soporte Técnico, Servicios Profesionales, el proveedor deberá entregar original del Acta entrega-recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de la empresa) correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para el Soporte Técnico, se pagara en 2 pagos iguales, el primero al inicio del contrato y el segundo a finales del mes de noviembre correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para los Servicios Profesionales se podrá realizar en varias exhibiciones conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases definidas en cada “Orden de trabajo para Soporte Especializado” (SOW–Statement of Work); se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del Contrato cada componente o fase de los Servicios profesionales del servicio y presentadas las facturas. El proveedor entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONÁ VICARIO  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos mediante transferencia de fondos en la cuenta bancaria que el proveedor indique. sin que éstos rebasen los 20 días naturales posteriores a aquel en que el proveedor presente en las áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del CFDI, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los bienes y/o servicios, y se indique en dicha documentación los bienes o servicios entregados, número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

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:

En el contrato se deberá indicar que, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio

- El proveedor deberá expedir sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el SAT a nombre del IMSS entregando adicionalmente Original y copia de la factura que expida el proveedor a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Del. 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, documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto.

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

En caso de que el proveedor, presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del Instituto dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar:

1. Original y Copia del Contrato suscrito con el Instituto.
2. Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

#### a) Impuestos y Derechos.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio, serán pagados por el Proveedor conforme a la legislación aplicable en la materia.

El Proveedor deberá facturar los conceptos descritos en la partida de la propuesta económica, para ello debe presentar lo siguiente: factura mensual, acta donde se conste que entregó los servicios y en su caso las Notas de Crédito por concepto de penas convencionales y/o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación de Servicios Administrativos.



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONA VICARIO  
DISTRIBUCIÓN NACIONAL DE LOS SERVICIOS

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema de Transferencia Electrónica Interbancaria que el IMSS tiene en operación, a menos que el Proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello, para lo cual se insertará lo siguiente:

*“El Proveedor acepta que el IMSS le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, para tal efecto proporciona la cuenta número \_\_\_\_\_ CLABE \_\_\_\_\_ del Banco \_\_\_\_\_ Sucursal \_\_\_\_\_ a nombre de (el Proveedor)”.*

El pago se depositará vía transferencia electrónica interbancaria en la fecha programada de pago, si la cuenta bancaria del Proveedor está contratada con BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SCOTIABANK, si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados, el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el CECOBAN. El Instituto sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

#### 15 Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 y 53 bis de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto cita “La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

$Pca = \%d \times nda \times vspa.$

Dónde:

$\%d$  = Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

$Pca$  = Pena convencional aplicable.

$nda$  = número de días de atraso

$vspa$  = Valor de los servicios prestados con atraso (monto total de la factura correspondiente al servicio), sin IVA,

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



El proveedor acreditará al 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.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de Penas Convencionales, ni intereses moratorios a cargo del Instituto.

Se aplicarán penas convencionales por el atraso en la entrega de los requerimientos técnicos solicitados en el Anexo Técnico, como se muestra en la siguiente tabla:

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizarán conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2020.</li> <li>Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional</li> <li>Carta en la que indique nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</li> <li>Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde</li> </ul>	Dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio	Por cada día natural de atraso en la entrega	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico



Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	<p>asigne un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</li> </ul>			
Servicios profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables definidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"</li> </ul>	Conforme la fecha final de entrega establecida en el Plan de Trabajo detallado	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en Plan de Trabajo detallado	1.0% sobre el total de la facturación los Servicios profesionales establecido en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"

## 16 Deducciones

El proveedor acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva 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. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados.

El procedimiento a seguir para el caso de deductivas será el siguiente:

- El Administrador del Contrato calculará el monto a deducir del importe pagado al proveedor.
- El área referida anteriormente dará a conocer por escrito al proveedor el importe que deberá ingresar al Instituto.
- El proveedor tendrá la oportunidad de llevar a cabo en conjunto con el Instituto, la conciliación de las deductivas que hayan resultado.

Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención y resolución de fallas y defectos) relacionado con el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales", como se muestra a continuación:

NOTA.- La aplicación de deductivas se efectuará conforme a la siguiente tabla:



Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
Soporte Técnico	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en máximo 30 min, después de la respuesta de atención.</li> <li>Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 5 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso</li> </ul>	Por cada hora o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 2 – Significativo	4 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 1hr, después de la respuesta de atención.</li> <li>Proporcionar estatus diariamente (2 veces al día) del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso</li> </ul>	Por cada 2 horas o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0% Sobre el monto total de la factura Soporte Técnico
	Incidencias para ambientes de Q, y producción con severidad: 3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención.</li> <li>Proporcionar estatus diariamente (1 vez al día) del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso</li> </ul>	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico



Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 4 – Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención.</li> <li>Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solvete el caso</li> </ul>	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico
	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o .xlsx), así como las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (impreso y en formato MAAGTIC-SI).	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico
Servicios profesionales	Plan de trabajo detallado	5 días hábiles posteriores a la firma del SOW.	NA	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"
Servicios profesionales	Incidencias en el ambiente de	72 horas naturales para resolver la	N/A	Por cada hora natural de atraso en la atención de la	1.0% sobre el total de la facturación de



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONA VICARIO

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
	producción derivadas de configuración es por soporte especializado	incidencia reportada una vez que se determine que el origen de la incidencia fue la configuración realizada como parte del soporte especializado		incidencia	los Servicios Profesionales establecido en la "Orden de Trabajo para soporte especializado",

El Proveedor en conjunto con el Instituto deberá realizar mediante un documento denominado "Proceso de Deductivas", el cuál contendrá los siguientes rubros:

**Descripción:** Este rubro proporciona la descripción del objetivo de los niveles de servicio para la atención de incidencias, sobre el servicio relacionado, es decir, lo que se busca obtener a través del establecimiento del mismo.

**Estándar de realización:** Describe la forma en que el Proveedor llevará a cabo el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.

**Alcance:** Identifica los elementos del servicio sujetos a la aplicación de los niveles de servicio de las incidencias.

**Limitaciones:** Describe situaciones que no forman parte de la responsabilidad del proveedor, para el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.

**Evidencia:** Describe los elementos a través de los cuales se medirá el cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias. Se presentará en caso de que se requiera alguna aclaración.

**Fórmula de cálculo:** Describe el mecanismo a través del cual se evaluará el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.

**Entregables:** Describe la documentación/recursos resultado de la aplicación de los niveles de servicio de las incidencias.

**Horario de servicio:** Describe el periodo de tiempo en el cual se otorga el servicio para la atención de las incidencias.

**Deductivas:** Describe el criterio y monto el cual se aplicará en caso de incumplimiento de los niveles de servicio de las incidencias.

## 17 Entregables



El proveedor deberá integrar en su propuesta una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal, dirigido al Administrador del Contrato, donde se comprometa a cumplir durante la vigencia del Contrato con los entregables referidos en el Anexo Técnico y el presente documento.

El proveedor deberá cumplir con los formatos provistos por el Instituto y en apego al MAAGTIC – SI.

**18 Condiciones de aceptación**

El proveedor deberá integrar en su proposición una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal en la cual manifieste que el Instituto obtendrá los servicios solicitados conforme el Anexo Técnico y el presente documento.

Como se establece en el 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.

El Administrador del Contrato o el Servidor Público que para tal efecto se haya designado, será responsable de la elaboración, revisión, supervisión y administración de todas las obligaciones a cargo del proveedor, así como de la ejecución, validación, técnica y administrativa de todos y cada uno de los documentos que acreditan que los servicios proporcionados por el proveedor cumplieron en tiempo, forma y cantidad con las características, especificaciones y condiciones contractualmente pactadas para el proyecto.

**19 Cronograma de actividades**

A continuación, se describe el cronograma de actividades para solicitud por componente:

Componente	2020									
	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Soporte Técnico						x	x	x	x	x
Servicios Profesionales							x	x	x	

**20 Programa de Entregas**

La entrega de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, en la Ciudad de México.

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 horas.

En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



**2020**  
LEONORA VICARIO  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Centrales del IMSS, ubicadas en la Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600 en México D.F.

El Proveedor deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo para la realización de cualquier entregable.

## 21 Confidencialidad

El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad **a los 10 días hábiles siguiente de la notificación del fallo**, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el **“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”**.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, 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, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio del servicio.

Asimismo, en dicha carta el proveedor deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha del fallo y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del Instituto y no podrá ser utilizada por el Proveedor para otros fines. De manera enunciativa más no limitativa, la información sujeta al acuerdo de confidencialidad será: la base de conocimiento de los servicios que se encuentran operando en la MST, así como la información y configuración que se encuentra en las herramientas Remedy IT Service Management Suite y ProactiveNet Performance Management Suite y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.

## 22 Propiedad intelectual

El Proveedor se obliga durante la vigencia del Contrato a liberar al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, para lo cual deberá entregar carta firmada por representante legal de la empresa.

## 23 Método de Evaluación de propuestas

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 puntos de los 60 puntos máximos posibles que se pueden obtener en su evaluación.



Los licitantes deberán de considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
1	Capacidad del Licitante	18.0
2	Experiencia y especialidad del Licitante	18.0
3	Propuesta de Trabajo	12.0
4	Cumplimiento de Contratos	12.0
<b>TOTAL:</b>		<b>60.0</b>

e) Capacidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

Rubro 1	Puntos
<b>Capacidad del Licitante</b>	
Consiste en los recursos con que cuente el licitante para la prestación de los servicios materia de la presente convocatoria, tales como: recursos humanos técnicamente aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante; así como cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.	
<b>Experiencia</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con al menos 2 (dos) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos <b>un año de experiencia en realizar soporte técnico (mantenimiento en la herramienta institucional de la Mesa de Servicios Tecnológicos)</b> a los servicios similares a contratar</li> <li>• Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con al menos 4 (cuatro) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos <b>un año de experiencia en realizar los Servicios profesionales solicitados</b></li> <li>• Los licitantes deberán presentar el currículum vitae del personal designado, los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social.</li> </ul> <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.35 puntos por cada una de las personas que cumplan con los años de experiencia solicitados, en caso de presentar la documentación para las 6 personas solicitadas se dará la mayor puntuación que corresponde a 2.1, en caso de no presentar la documentación correspondiente se considerará como 0.00 la puntuación.</p>	2.1
<b>Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o</b>	



Rubro 1	Puntos
<p><b>profesionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El licitante deberá comprobar que el personal solicitado, cuentan con cédula profesional en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones:</li> </ul> <p>NOTA: Por cada persona de las designadas en los puntos anteriores que acredite que cuenta con cédula profesional de al menos nivel licenciatura, se le otorgarán 0.7 puntos llegando a un máximo de 4.2 puntos; en caso de no entregar se le otorgaran 0 puntos</p>	4.2
<p><b>Dominio de la herramienta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manifestación escrita, firmada por el representante legal del licitante, en la que indique que al menos una de las personas señaladas en los puntos que antecede cuenta con certificado vigente en ITIL, en el nivel Básico. El licitante deberá presentar copia simple de dicha certificación.</li> </ul> <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.9 puntos por la acreditación del personal designado, en caso de no presentar la documentación correspondiente se considerará como 0.00 la puntuación. El personal deberá ser el mismo que los presentados en el rubro anterior y deberán haber acreditado al menos tres años de experiencia en ese concepto, para ser considerados en la acreditación y calificación del presente concepto.</p>	0.9
<p><b>Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento.</b></p>	
<p><u>Capacidad de equipamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escrito donde el representante legal de la empresa licitante manifieste cuantos años tiene de Socio (Partner) certificado con el fabricante de la herramienta de la Mesa de Servicios Tecnológicos.</li> </ul> <p>Se otorgarán 2.4 puntos por cada 5 años que tenga el licitante de antigüedad, siendo el máximo de puntos a otorgar 7.2 puntos; los licitantes deberán presentar el documento solicitado en este apartado. A los licitantes que no entreguen dicho documento se les otorgará 0.00 puntos.</p>	7.2
<p><u>Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</u></p> <p>Se otorgará puntaje al licitante que cuente cuando menos con el 5% de la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con la siguiente documentación:</p> <p>Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad, expedidos por alguna institución del sector salud federal y cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de enero de 2018.</p> <p>Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 1.2 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener el mayor número de trabajadores discapacitados en los términos señalados en el presente rubro. A partir del o los licitantes que hubieren obtenido mayor puntuación, se distribuirá, de manera proporcional la puntuación o unidades porcentuales a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p>	1.2
<p><u>Participación de MIPYME</u></p>	1.2



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONORA VICARIO

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Rubro 1	Puntos
<p>Se otorgará puntaje a la MIPYME participante que tenga alguna innovación tecnológica relacionada con alguno de los bienes o servicios que sean proporcionados con motivo del cumplimiento de las obligaciones contractuales para lo cual se presentará el siguiente documento:</p> <p>Constancia emitida por el instituto mexicano de la propiedad industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.</p> <p>Si el licitante presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 1.2 de puntos. Si el licitante no presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 0.00 puntos.</p>	
<p><u>Certificación de políticas y prácticas de igualdad de género.</u></p> <p>Se otorgarán puntos a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.</p> <p>En su caso, el licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. De no encontrarse la Licitante en el presente caso no será necesario entregar carta o documento alguno.</p>	1.2
<b>Total de Puntos Posibles por este rubro:</b>	<b>18</b>

f) Experiencia y especialidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

Rubro 2	Puntos
<b>Experiencia y especialidad del Licitante</b>	
<p>Deberá de entregar copia simple del acta constitutiva donde se demuestre que está constituido con el giro de proveeduría en servicios similares.</p> <p>Al licitante que demuestre su <b>experiencia</b> al estar constituido desde al menos hace dos años con el giro de proveeduría en servicios similares se le otorgarán 9 puntos; al licitante que demuestre su experiencia al estar constituido desde hace un año con el giro de proveeduría en servicios similares se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna tendrá 0.00 puntos.</p>	9.0
<p>Deberá de entregar copia simple de los contratos y sus facturas correspondientes en donde se compruebe que se proporcionaron servicios similares.</p> <p>Al licitante que demuestre su <b>especialidad</b> entregando dos contratos con sus facturas correspondientes de al menos dos meses proporcionando servicios similares se le otorgarán 9 puntos; al licitante que demuestre su especialidad entregando un contrato de al menos dos meses proporcionando servicios similares se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna tendrá 0.00 puntos.</p>	9.0
<b>Total de Puntos Posibles por este rubro:</b>	<b>18</b>

Página 62 de 111



GOBIERNO DE  
MÉXICO



2020  
LEONA VICARIO

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

Rubro 2	Puntos
---------	--------

g) Propuesta de Trabajo (12.00 puntos máximos).

Rubro 3	Puntos
<p><b>Propuesta de Trabajo</b></p> <p>c) Metodología</p> <p>El licitante se obliga a proporcionar al Instituto Una metodología donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control, seguimiento de los casos de soporte, considerando la manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las fallas o Problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.</li> <li>2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Las fallas o problemas detectados, se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos</li> </ol> <p>En caso de contingencia se podrá utilizar alguno de los siguientes medios.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>b) Correo Electrónico</li> <li>c) Número 01800</li> </ol> </li> <li>3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Tipo de falla</li> <li>b) Ambiente y Módulo en él que se presentó la falla</li> </ol> <p>Descripción de la falla</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>c) Evidencia que el Instituto considere necesaria.</li> <li>d) severidad de la falla (Critica, Alta, Media o Baja)</li> </ol> <p>El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;</li> <li>11. Vía Web: El proveedor deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al proveedor.</li> <li>12. Vía Correo electrónico: El proveedor deberá proporcionar un correo electrónico, la</li> </ol> </li></ol>	8.0



Rubro 3	Puntos
<p>MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>13. Vía telefónica: Mediante el número 01(800), EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>14. Vía Web: a través de la URL asignada por el proveedor, el Instituto realizará la descarga de actualizaciones (updates) y parches de los productos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</p> <p>Al licitante que entregue la metodología se le otorgarán 8 puntos. Quien no presente la información completa solicitada tendrá 0.00 puntos.</p>	
<p>d) Organización</p> <p>El licitante deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de casos de soporte, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares.</p>	4.0
<b>Total de Puntos Posibles por este rubro:</b>	<b>12.0</b>

h) Cumplimiento de Contrato

Rubro 4	Puntos
<p><b>Cumplimiento de contratos</b></p> <p>Deberá de presentar cartas de satisfacción firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, de los contratos presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos.</p> <p>Al licitante que entregue al menos dos cartas de satisfacción y la liberación de las pólizas de cumplimiento se le otorgarán 12 puntos; al licitante que entregue una carta de satisfacción y la liberación de la póliza de cumplimiento se le otorgarán 6 puntos. Quien no presente ninguna información tendrá 0.00 puntos.</p>	12.0
<b>Total de Puntos Posibles por este rubro:</b>	<b>12.0</b>

La propuesta técnica deberá contemplar los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en los Anexo 1 "Anexo Técnico" y Anexo 2 "Términos y Condiciones."

**24 Vigencia del contrato**

La vigencia del Contrato para el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales" será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2020.

**25 Vigencia del servicio**



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**



**2020**  
LEONA VICARIO  
PRESIDENTE ELECTA DE LA PAZ

Convocatoria  
Licitación Pública  
Nacional Electrónica  
Número:  
LA-050GYR019-E119-2020

El soporte técnico para el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"** iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2020.

## **26 Administrador del contrato**

Administrador del Contrato y Responsable Técnico;

Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración del Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Los servicios a cargo del proveedor estarán bajo Vigilancia de los Responsables Técnicos en este caso de los Titulares de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal y División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

## **27 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 de las especificaciones técnicas del Anexo Técnico y del presente documento.



**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  
POM0727**

## **ANEXO 2**

**“PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y ACTA DE FALLO”**

**ANEXOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 26 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**SIN TEXTO**

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

## "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"

### 1.2.1 Propuesta Técnica "Anexo 1 y 2"

Elaborado para:



**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Ciudad de México, a 27 de julio del año 2020.  
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 Adquisición de Bienes de Inversión y Activos  
División de Contratación de Activos y Logística

**SIN TEXTO**

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

## ANEXO 1: ANEXO TÉCNICO

### 1. Objetivo del Documento

Establecer la descripción amplia y detallada del **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**, incluyendo las características, y especificaciones técnicas necesarios para la prestación de servicio de TIC.

### 2. Objetivo

Prestar el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**, que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos del Instituto, dar continuidad a la operación diaria de sus operadores y usuarios finales, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

### 3. Alcance

Quitze proporcionará el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) del instituto, para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos de la base instalada de la herramienta Institucional, durante la vigencia del servicio, y servicios profesionales, mediante los siguientes componentes:

- Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento)
- Servicios Profesionales.

### 4. Requerimientos Técnicos

Quitze proporcionará el soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta, el soporte técnico incluye el derecho de uso para actualizaciones para todos los productos de la base instalada de la herramienta Institucional, para atender las necesidades del Instituto, así como, contar con los servicios profesionales, durante la vigencia del servicio, mediante los siguientes componentes:

#### a. Funcionales

##### i. Soporte Técnico (mantenimiento)

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**SIN TEXTO**

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

El Soporte Técnico (mantenimiento) permitirá prevenir, resolver fallas o problemas en los productos con el Quitze BMC, se otorgará a todos los productos durante la vigencia del servicio, para los ambientes con que cuenta el Instituto (QA, Producción, etc.) donde se encuentren instalados, serán registrados y detallados mediante un Caso de Soporte de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Las fallas o Problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.
2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).
  - a) Las fallas o problemas detectados, se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos
  - b) Correo Electrónico
  - c) Número: 01 800
3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:
  - a) Tipo de falla
  - b) Ambiente y Módulo en el que se presentó la falla
  - c) Evidencia que el Instituto considere necesaria.
  - d) severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:

1. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;
2. Vía Web: Quitze contará con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados a Quitze.
3. Vía Correo electrónico: Quitze proporcionará un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.
4. Vía telefónica: Mediante un número 01(800), EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.

La severidad (criticidad de la falla) será considerando lo siguiente:

**Crítico.** - Cuando la operación de la MST es interrumpida, impactando directamente a los usuarios finales ya sea porque la herramienta no se encuentra operando o por la detección de comportamientos desconocidos que pongan en riesgo la integridad de los datos.

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el Instituto podrá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas incluyendo al Coordinador de Soporte, a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.

**Significativo.** - Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal y no existe una solución alterna (work arround) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

**Moderado.** - Cuando la operación de la MST no se puede llevar a cabo de manera normal, pero existe una solución alterna (work arround) disponible que permita efectuar las funcionalidades que presentan la falla.

**Sin impacto.** - Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o requerimientos que no afecten a la operación diaria del Instituto.

**Consideraciones:**

En caso que el Instituto lo considere necesario, podrá solicitar una videoconferencia o conferencia hasta la solución del caso **Crítico**, para realizar el análisis del mismo en donde deben de estar el personal técnico asignado al caso de soporte y personal del Instituto.

Posterior a la estabilización de la herramienta la Mesa de Servicios Tecnológicos realizará el monitoreo a la herramienta y comunicará en su caso los problemas presentados.

Para cada caso de soporte, Quitze es responsable de elaborar la documentación MAGGTIC-SI dependiendo del tipo de solicitud de cambio que se requiera llevar a cabo en el ambiente productivo, con supervisión del personal designado de la MST, conforme se menciona a continuación:

Tipo de Cambio	Descripción	Documentación solicitada
Estándar	Son aquellos cambios, cuya naturaleza es repetitiva y se presentan de manera frecuente, por ello se debe contar con un Procedimiento de cambio cuyos protocolos estén previamente definidos y autorizados. Estos protocolos de cambio estándar deben ser cuidadosamente elaborados, pero una vez definidos permiten una gestión más rápida y eficiente de cambios menores o de bajo impacto en la DIDT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AOP_ACT_01_AN_02_PTC</li> <li>• Script de ejecución</li> <li>• Formatos requeridos por el área ejecutora</li> </ul>

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Tipo de Cambio	Descripción	Documentación solicitada
<b>Emergente</b>	Cualquier interrupción del servicio de alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto involucrados sistemas o servicios críticos para la Institución, debe encontrar una respuesta inmediata y deben ser atendidos por el GTACE	<b>Cambio Emergente:</b> •AOP_ACT_01_AN_02_PTC •Formatos requeridos por el área ejecutora
<b>Normal</b>	Todos aquellos que provengan de proyectos y/o que estén gestionados por la transición del servicio y que pueden, en consecuencia, ser evaluados por las sesiones GTAC, Sus impactos o comportamientos no son predecibles en su totalidad al ser "nuevos" para la DIDD.	•AOP_ACT_01_AN_01_SCMB •AOP_ACT_01_AN_02_PTC •Formatos requeridos por el área ejecutora

Quitze registrará en nuestra herramienta el caso y contestará a través de correo electrónico a la MST o al personal designado por el Administrador del contrato de acuerdo a los tiempos de atención estipulados en los términos y condiciones con la siguiente información:

- Numero de incidente con el que se dará seguimiento al caso.
- En caso de requerir información adicional por parte del Instituto, para realizar un análisis más a fondo, Quitze especificará la ubicación de las bitácoras o logs requeridos, puntualmente, los pasos a ejecutar indicando nombre de los archivos, pantallas, etc.
- De documentarán detalladamente las actividades realizadas en el día, las cuales deberán estar en la página web pública, asignada para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos.

Quitze proporcionará el Soporte Técnico para productos BMC durante la vigencia del servicio, de acuerdo a la criticidad, tiempos de atención y resolución de problemas **considerando los niveles de servicio, establecidos en el numeral 11 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte" del documento de Términos y Condiciones.**

El soporte técnico (mantenimiento) se otorgará a todos los productos BMC que solicite el Instituto (de los cuales cuenta con el Derecho de Uso a perpetuidad), durante la vigencia del servicio, para los ambientes QA y Producción.

- El personal asignado para proporcionar los servicios de Soporte Técnico será el encargado de coordinar y coadyuvar con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos designada para elaborar la memoria técnica correspondiente, así como, llevar a cabo, las configuraciones, adecuaciones, errores, instalación de parches, actualizaciones (por nombrar algunas) que se requieran para solventar las fallas o problemas reportados en sitio y/o remotamente, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año, deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán, las cuales deberán ser documentadas en el portal donde se encuentra registrado el reporte y se incluirán en el informe al Administrador del Contrato, independientemente de la severidad que se reporten, esto sin que genere un costo adicional para el Instituto. Todos los trabajos estarán

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

supervisados por personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, **Quitze incluye como parte de nuestra técnico-económica el Nombre, Curriculum Vitae y constancias que acreditan los conocimientos/Certificaciones del personal asignado para dar el Soporte Técnico.**

- Se asigna un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico, para el seguimiento de los casos de soporte abiertos, a fin de coordinar las actividades con apoyo del personal del Instituto, proporcionar estatus del caso de soporte, especificar las acciones realizadas, así como escalaciones en caso de ser necesario. - Este Coordinador estará en contacto con el personal de la Mesa de Servicios Tecnológicos, designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán para casos Severidad 1 críticos, con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año; lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. **Quitze incluye como parte de nuestra propuesta técnico-económica el Nombre, Curriculum Vitae y presentar las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del Ingeniero Coordinador de Soporte asignado.**
- El Coordinador de soporte, en caso el Instituto lo considere necesario, estará asignado en sitio para casos de severidad crítica, en enlace con el equipo de Soporte Técnico para coordinar las acciones necesarias hasta solventar la falla o problema reportado, y/o remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto deberá estar en contacto con el personal designado por el Administrador del Contrato para dar seguimiento puntual a las acciones que se realizarán.
- Quitze asignará Personal Técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas, manteniendo comunicación con el Coordinador de Soporte, para casos de severidad crítica y/o alta, indicando el plazo para su escalación hasta que se solucione la falla o problema, y/o remotamente para los casos de severidad moderada o sin impacto, previo acuerdo con el Administrador del Contrato, considerando el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
- La severidad de los eventos reportados será asignada por el personal del Instituto, con base en la definición de severidad del apartado 4, una vez que Quitze realice un análisis de la problemática reportada, Quitze podrá proponer modificar la criticidad, lo anterior de mutuo acuerdo con el Instituto, este análisis no debe llevar más del tiempo de atención establecido en el documento de Términos y Condiciones.
- A efecto de lo anterior, el Quitze deberá entregar la matriz de escalación, e incluir dentro personal técnico del fabricante, conforme a lo descrito en el numeral 11 y 12 del documento Términos y Condiciones correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas y/o defectos.
- La matriz de escalamiento contará con el personal técnico de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas; el personal del primer nivel, cuando el Administrador del Contrato lo solicite, deberá estar en sitio, para casos de severidad crítica hasta solventar la falla o problema; el personal asignado de segundo, tercer nivel y cuarto nivel deberá estar en contacto con personal en sitio para cualquier escalamiento, hasta que se solucione la falla o problema, y/o

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

remotamente para los casos de severidad significativa, moderada o sin impacto; previo acuerdo con el personal designado por el Administrador del Contrato.

- La matriz considera el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico.
- Una vez realizado el análisis, Quitze presentará al Administrador del Contrato, un plan de trabajo con las actividades a ejecutar, así como el informe correspondiente que incluirá al menos la siguiente información:
  - 1) Descripción breve del problema.
  - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
  - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
  - 4) Hipótesis
  - 5) Plan de acción
  - 6) Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
    - a) Con la actualización del producto
    - b) La liberación de un fix
    - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.

Quitze se obliga a proporcionar el registro de la bitácora de trabajo con las acciones realizadas para solventar el caso en formato de hoja de cálculo.

- Quitze se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, para validar en la infraestructura y la correcta implementación bajo mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.
- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización (Update) de alguno de los productos BMC, ésta tendrá que ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y el Quitze deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para ejecutar las actividades de actualización e instalación de parches, indicando al menos: prerequisites, personal involucrado, riesgos e impacto y tiempo estimado tanto para el ambiente de QA, como de producción. Estas actividades (Updates e instalación de parches) serán realizadas por personal experto de Quitze y supervisadas por el Coordinador de soporte.
- Quitze cumplirá con los tiempos de atención y solución, establecidos en el numeral **11 "Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte"** del documento de Términos y Condiciones.
- En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por problemas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, así como casos de soporte, entre otros, se registrara un control de cambios.
- Quitze se obliga a documentar la solicitud de cambio, para que pueda ser sometido a autorización.

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Quitze documentará el caso en su herramienta, para que el Instituto pueda consultar o genere cuando le sea necesario y conveniente un reporte de los casos de soporte, este reporte, debe ser configurable y se deberá poder exportar a un archivo en Excel y/o en formato pdf, el cual mostrará al menos la siguiente información:
  - Número de caso.
  - Fecha y hora de registro
  - Fecha y hora de Atención
  - Fecha y hora de resolución.
  - Resumen y actividades realizadas para solventar el caso, incluyendo al menos:
    1. Descripción breve del problema.
    2. Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
    3. De ser posible la Hipótesis del problema
    4. Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
      - Con la actualización del producto
      - La liberación de un fix
      - Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.
- Quitze se obliga a proporcionar al Instituto, un procedimiento complementario donde se describa el mecanismo para la atención, solución y seguimiento de los casos de soporte.
- El Ingeniero Coordinador de Soporte será el responsable de involucrar al equipo con el perfil necesario y experiencia en los productos objeto de esta contratación, el Arquitecto de Soporte validará con apoyo del equipo que el Administrador del contrato asigne la infraestructura y la correcta implementación bajo las mejores prácticas de las soluciones a fallas, personalizaciones, funcionalidades o configuraciones de los casos de soporte.

Este servicio de Soporte técnico incluye el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (Updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, estos parches y/o actualizaciones se instalarán, a través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, Quitze deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

fabricante del Software, (así como parches y fixes) durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

## ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Quitze proporcionará además lo siguiente:

- Carta del fabricante en papel membretado y firmada por el representante legal de BMC dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, se entregara máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
  - La carta especifica que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional
- Página web pública para descarga de productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 7 x 24 x 365.

El Soporte Técnico se otorgará sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como en caso necesarios para el derecho de uso para actualizaciones durante la vigencia del contrato.

A continuación, se relaciona los productos que se tienen instalados en la herramienta y requieren soporte técnico y en caso necesario, el derecho de uso para actualizaciones a los productos, a partir del día hábil siguiente de la notificación de Fallo y hasta el 31 de diciembre de 2020.

Se considera que el servicio se pagará en 2 pagos iguales, el primero al inicio del contrato y el segundo a finales del mes de noviembre de acuerdo a lo siguiente:

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
Remedy IT Service Management Suite	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma Remedy IT Service Management Suite, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Desk - gestión de incidentes y problemas</li> <li>• Change management - gestión de cambios y liberaciones</li> <li>• Asset and configuration management - gestión de activos de configuraciones</li> <li>• Service level management - gestión de niveles de servicio</li> <li>• Knowledge management - gestión de conocimiento</li> <li>• Atrium CMDB - Base de datos de configuraciones</li> </ul>
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	3	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de activos y configuraciones en la modalidad de usuario nominado
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de niveles de servicio, en la modalidad de usuario concurrente.

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Productos a renovar	Cantidad	Descripción
BMC Change Management - Floating User License Add-on	28	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Change Management - User License Add-on	1	Permite el acceso al módulo de gestión de cambios y liberaciones en la modalidad de usuario nominado.
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	245	Permite el acceso a los usuarios finales al Portal de Auto-Servicio para la solicitud de requerimientos, apertura de incidentes, promoción de cambios, consulta de base de conocimientos, monitoreo de acuerdos de niveles de servicio. Este licenciamiento está conformado por paquetes de 50 licencias de usuarios.
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	110	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario concurrente.
BMC Service Desk - User License Add-on	10	Permite el acceso al módulo de gestión de incidentes y problemas, en la modalidad de usuario nominado.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	1	Incorpora la base de aplicativos (módulos) de la plataforma BMC, ProactiveNet Performance Management, la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal</li> <li>• ProactiveNet Performance Management</li> <li>• Patrol Classic Console</li> </ul>
MyIT Digital Workplace	25	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

## ii. Servicios Profesionales

Los Servicios Profesionales se medirán en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a los trabajos realizados por los especialistas autorizados por Quitze, las cuales se podrán solicitar en un esquema bajo demanda de acuerdo a las necesidades del Instituto.

Las Unidades de Soporte Especializado (USE) son las 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 BMC. Por ejemplo: Integración de mesas de ayuda con externos, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración de servicios, documentación de procesos, configuración de nuevas funcionalidades / personalizaciones de los productos y/o de la herramienta, etc; Estos trabajos deberán estar alineados a los estándares del fabricante por lo que el fabricante de la herramienta deberá validar cada trabajo realizado.

Quitze asignará un Arquitecto certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, en sitio para realizar las validaciones de arquitectura, propuesta de solución, durante las pruebas que se realicen en los distintos ambientes de la herramienta (desarrollo, QA y/o Producción) para emitir las recomendaciones y su visto bueno sobre las soluciones, funcionalidades, personalizaciones o configuraciones nuevas; La asignación del arquitecto podrá ser solicitado de acuerdo al plan de trabajo. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

Quitze incluirá el Nombre, Currículum Vitae y presentará las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del arquitecto asignado.

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

El proceso para devengar los Servicios Profesionales será mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, Quitze desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

- **Objetivo.** Se refiere a qué 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 y las actividades que se incluyan como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos MAAGTICSI o normatividad vigente, planes de trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y Quitze).
- **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 la duración que sea acordada entre Quitze y personal designado para ello.
- **Total de unidades.** Se refiere a la cantidad de USE requeridas para el proyecto, el cual deberá ser propuesto por Quitze y aprobado por el área responsable de la solicitud, personal el Administrador del Contrato y representarse en unidades de soporte especializado (USE).
- Quitze, presentará el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato, con en el cual se está basando para determinar el número de USES que está proyectando; los métodos de estimación pueden ser: cosmic, juicio de experto a tres puntos, descomposición, entre otros. El método de estimación no se podrá cambiar durante la vigencia del contrato, Quitze deberá hacer una presentación del método seleccionado para entendimiento del Administrador del contrato, mismo que debe aprobar esta presentación. Quitze debe explicar cómo se aplica el método al menos para lo siguiente, se enuncia de forma informativa mas no limitativa:
  - Actualización/Configuración de servicios en la MST.
    - Prioridad Alta, Media y Baja
    - Actualización/Configuración de flujos
    - Actualización/Configuración de Grupos de soporte
    - Actualización/Configuración de plantillas donde se genera el tipo de falla, plantillas del proceso, del servicio (AOTs, PDTs, y SRDs, por sus siglas en ingles).
    - Actualización/Configuración de plantillas de cambios
    - Actualización/Configuración de grupos de derechos
    - Actualización/Configuración de Niveles de Servicios
    - Actualización/Configuración de escalaciones
    - Actualización/Configuración de Flujos de Padres e hijos
  - Configuración de Nuevas Funcionalidades/personalizaciones (Desarrollos)
    - Impacto Alto, Medio y Bajo
    - Construcción de Filtros, formularios, escalaciones, etc.
  - Actualización/Configuración de Integraciones con mesas de ayuda de terceros
    - Prioridad Alta Media y Baja

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Con base en esta propuesta de solución, el Administrador del Contrato aprobará el uso de **Unidades de Soporte Especializado**, previa firma del documento "**Orden de Trabajo para Soporte Especializado**" (SOW-Statement of Work por sus siglas en inglés) por el responsable del servicio solicitado; de acuerdo el método de medición y estimación acordado con el Administrador del Contrato. Con la solicitud del Administrador del Contrato, Quitze iniciará la ejecución de las actividades correspondientes de acuerdo al plan de trabajo presentado en la propuesta de solución. Los servicios serán ejecutados en las instalaciones donde designe el Administrador del Contrato en la Ciudad de México.

Previo al inicio de las actividades de los servicios solicitados, Quitze entregara una "**Orden de Trabajo para Soporte Especializado**" (SOW-Statement of Work), donde se establecerá el alcance, el plan de trabajo y entregables que el Administrador del Contrato considere, de acuerdo a lo estipulado en el documento de Términos y Condiciones.

Si los entregables del SOW se solicitan mediante etapas o fases, Quitze no podrá iniciar la siguiente etapa hasta que sea firmada por el responsable del servicio, toda la documentación que cierre la etapa anterior.

Posterior a la firma del SOW, Quitze se obliga a presentar el plan de trabajo detallado de las actividades a realizar a más tardar dentro de los 5 días hábiles siguientes.

**Al finalizar las actividades establecidas en la Orden de Trabajo para Soporte Especializado**" (SOW-Statement of Work), Quitze entregará al Administrador del Contrato en las instalaciones donde se designe y al responsable de la solicitud (servicio), una memoria técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos MAAGTIC-SI, Planes de Trabajo, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con Quitze y deberá ser autorizada por el primero.

Así mismo, al finalizar los Servicios Profesionales y en caso de que los entregables hayan sido realizados a entera satisfacción del Administrador del Contrato, Quitze en conjunto con el Administrador del Contrato y el responsable de la solicitud (servicio), elaborará un documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) que avale la entrega del Quitze al Administrador del Contrato de los entregables establecidos. Dichos documentos deberán ser aprobados y firmados por el responsable de la solicitud (servicio), el Administrador del Contrato y el representante legal de la empresa o en su caso. Este documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) deberá realizarse en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

El Acta entrega-recepción se deberá elaborar a la entrega del componente descrito en el presente numeral, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de acuerdo a las "**Ordenes de trabajo para Soporte Especializado**" (SOW-Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto.

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	“Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales”
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

El Acta de entrega-recepción deberá contener las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descritos en la “Orden de Trabajo para Soporte Especializado” (SOW – Statement of Work por sus siglas en ingles). Quitze entregará, toda la documentación solicitada en el presente Anexo Técnico en los formatos provistos por el Administrador del Contrato y en apego al MAAGTIC-SI.

Los Servicios Profesionales serán solicitados de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).

En caso de el Instituto lo requiera, el Administrador del Contrato podrá solicitar la asignación de un administrador de proyecto, que deberá dar seguimiento a las actividades definidas en el plan de trabajo detallado, al Administrador del Contrato y al responsable del servicio, el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

En todos los casos, los trabajos se realizarán primeramente en el ambiente de desarrollo o QA de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), incluyendo todas las pruebas necesarias previo a la liberación en el ambiente productivo; en el plan de trabajo detallado Quitze incluirá el procedimiento de roll back, estas deberán ser verificables en cualquier momento, Quitze deberá entregar por escrito la garantía de los trabajos realizados como parte de los Servicios profesionales, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas, así como indicar que se llevaron a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

#### b. No funcionales

Se determinan en el documento de Terminos y Condiciones.

#### 5. Especificaciones Técnicas

Se describen en el numeral 4 Requerimientos Técnicos.

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

## Perfil de Quitze

- Las instalaciones de Quitze están en México y es un socio (partner) de BMC Software, así mismo, aparecemos en la pantalla de la siguiente URL <https://marketplace.bmc.com/search/companies>:



- Quitze deberá cuenta con el aval por parte del Fabricante BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.
- Por lo anterior, Quitze presentará el documento que lo acredite como Proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- Quitze cuenta con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, y presentará las constancias que acrediten los conocimientos/Certificaciones del personal solicitado dentro de este documento y los términos y condiciones correspondientes.

### 6. Folletos y Manuales:

Quitze integrará a su propuesta en formato electrónico los folletos y/o manuales de instalación y configuración de los productos que el Instituto tiene operando en su base instalada.

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

No Aplica

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

**8. Condiciones técnicas de Aceptación de Entregable**

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones

**9. Cronograma de actividades**

A continuación, se describe el cronograma de actividades para solicitud por componente:

Componente	2020										
	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Soporte Técnico						x	x	x	x	x	
Servicios Profesionales							x	x	x		

**10. Niveles de atención y solución de soporte acordados que deberán cumplirse**

Se determinan en el numeral 12 del documento de Términos y Condiciones

**11. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica**

No Aplica

**12. Restricciones e interfaces con otros elementos**

No Aplica

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

**13. Clave CUCOP**

El servicio a contratar se encuentra incluido en el PAAAS del ejercicio fiscal 2020

Clave CuCop	Partida Especifica	Descripción
33900016	33903	Servicio Integral de licenciamiento e implementación de software

**14. Glosario de Términos**

Término	Descripción
BMC Remedy IT Service Management Suite	Conjunto de herramientas que contienen los programas para la gestión de servicios integrales de incidentes, problemas, cambios,

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Término	Descripción
	requerimientos, liberaciones, activos, niveles de servicios, conocimiento y la base de datos de configuraciones CMDB.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite	Conjunto de herramientas para el monitoreo de servicios de negocio soportados por tecnologías de información y que permite la integración de alertas de múltiples fuentes de datos, los cuales permiten anticipar una falla por degradación del sistema y el envío anticipado de alertas.
Gestión de incidentes	La Gestión de Incidentes tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.
Gestión de Problemas	Las funciones principales de la Gestión de Problemas son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI.</li> <li>• Determinar posibles soluciones a las mismas.</li> <li>• Proponer las peticiones de cambio (RFC) necesarias para restablecer la calidad del servicio.</li> <li>• Realizar Revisiones Post Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.</li> <li>• La Gestión de Problemas puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactiva: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos.</li> <li>• Proactiva: Monitoriza la calidad de la infraestructura TI y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que estos ocurran.</li> </ul> </li> </ul>
Gestión de Cambios	El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
MST	Mesa de Servicios Tecnológicos
IMSS/Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social
Parche	Programa diseñado para reparar errores de software
Solicitudes de Servicio	Agrupación de incidentes, problemas, requerimiento y cambios
TI	Tecnología de Información
Por instancia	Se requiere una licencia cada vez que haya una copia nominada del Producto instalada en la Empresa.
Por MIPS	Se requiere licencia para la suma total de los MIPS (Millones de instrucciones por segundo) de todas las Computadoras acopladas en un ambiente mainframe (parallel sysplex). Para cada Producto basado en MIPS, la "Capacidad Reportada" es igual al nivel total de MIPS más alto de todas las Computadoras en las que se haya instalado o haya operado en cualquier momento durante el Período Medido.
Por usuario concurrente	Se requiere una licencia para el número máximo de empleados individuales o contratistas del Cliente a los que se les ha otorgado acceso simultáneo al Producto en una Computadora o múltiples computadoras.
Por terminal de servidor	Se requiere una licencia para cada Servidor (con la Clasificación apropiada a su Nivel de Tier, si fuera de aplicación) monitoreado por el

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Término	Descripción
	Producto o uno de sus componentes sin importar si el producto se monitorea localmente o en forma remota.
Por tarea	Se requiere licencia para el máximo número de Tareas cargadas diariamente en un entorno activo específicamente en CONTROL-M (licenciamiento de planificación control de tareas) por un periodo de 24 horas excluyendo cualquier tarea que sea provista por las licencias bajo Unidades de Medida alternativas (ejem. tier o MIPS). Una tarea cargada se refiere a todas las Tareas Control M que son monitoreadas por Control M en todos los ambientes (incluido y no limitado a el desarrollo, puesta en marcha, calidad QA, pre-producción, producción, y ambientes de prueba,). Ello incluye todos los ambientes Control -M bajo Sistemas Distribuidos y/o instalaciones Mainframe.
Por empresa	Se requiere una licencia por Cliente y/o Usuario Final, o los dos, únicamente para su uso interno, sin tener en cuenta el número de veces que el Cliente instala el Producto en su Empresa o en la empresa del <b>Usuario Final. Un "Usuario Final" es un tercero</b> cuyos datos son procesados por el Cliente, siempre que el Cliente sea un Quitze de servicios de BMC.

## ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

## ANEXO 2 TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1 Objetivo del Documento

Establecer los Términos y Condiciones necesarios para la prestación y aceptación de los servicios **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**

### 2 Premisa

Quitze garantizará la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquier personal asignado al proyecto, por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entrega para el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**

Se considera como **no conveniente la consolidación**, debido a que los requerimientos de la Mesa de Servicios tecnológicos no son similares ni compatibles con respecto a otras dependencias gubernamentales.

Cabe resaltar que no se adquiere licenciamiento por primera ocasión, ya que el Instituto ya cuenta con el derecho de uso perpetuo de la Base instalada de productos BMC.

### 3 Nombre del Proyecto

**"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**

### 4 Objetivo del Proyecto.

Contar con el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"** que le permita a la Mesa de Servicios Tecnológicos dar continuidad a la operación diaria de sus usuarios, con los que se soportan los procesos médicos y administrativos del Instituto, así mismo, funciona como punto de seguimiento de algunos procesos de TIC, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos y gestión de cambios.

### 5 Servicios Requeridos

Quitze proporcionara el soporte técnico sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para atender de forma proactiva y reactiva las fallas o problemas que se pudieran presentar con la herramienta Institucional y servicios profesionales, el soporte técnico deberá incluir el derecho de uso para actualizaciones de productos, para atender las necesidades del

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Instituto, Quitze deberá mantener actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por Quitze durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

## 5.1 Soporte Técnico

El soporte técnico (mantenimiento) sobre la base instalada de los productos BMC con que actualmente opera la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), para los ambientes QA y Producción.

### Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de Quitze y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2020, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 2) Carta en papel membretado del fabricante y firmada por su representante legal de BMC, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgará a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), esta, deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
  - La carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional
- 3) Carta en la que indique nombre de la **solución tecnológica** y la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles** posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 4) Carta en papel membretado de Quitze y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- 5) Carta en papel membretado de Quitze y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 6) Quitze informará al Instituto, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal de Quitze, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares, e incluir dentro del tercer nivel y cuarto nivel personal técnico del fabricante, **máximo 10 días hábiles posteriores** a la fecha de notificación del fallo.
- 7) Carta membretada y firmada por el representante legal de Quitze, dirigida al administrador del contrato, con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña dirigida al administrador del contrato para acceso a un sitio para el registro, seguimiento y apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, en caso de requerirse derivado de eventos críticos donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 anteriores. La carta deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 8) Quitze entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto (MAAGTIC-SI) dentro de los 3 primeros días hábiles posteriores al mes anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, conteniendo al menos lo siguiente:
  - Número de incidencia o ID de caso.
  - Resumen.
  - Criticidad/Prioridad.
  - Fecha de la incidencia.
  - Hora de registro de incidencia.
  - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
  - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
  - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
  - Nombre del personal del Quitze asignado para la atención del incidente.

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato en formato Excel; así como actividades ejecutadas asociadas al control de cambios.
- Órdenes de Servicio impresas y en formato MAAGTIC-SI, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.
- Informe correspondiente que incluya al menos la siguiente información:
  - 1) Descripción breve del problema.
  - 2) Nombre del producto(s) donde se presenta
  - 3) Casos de uso en los cuales se reproduce el problema.
  - 4) Hipótesis
  - 5) Plan de acción
  - 6) Descripción de la solución, donde especifique si el problema se soluciona:
    - a) Con la actualización del producto
    - b) La liberación de un fix
    - c) Requiere un ajuste conforme a mejores prácticas.

Este servicio de Soporte técnico incluye el derecho de uso de todas actualizaciones de los productos de la base instalada en la herramienta institucional, enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); la actualización a nuevas versiones deberá considerar: corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. estos parches y/o actualizaciones se instalarán, través del registro de un ticket en la MST y se registrará la solicitud de cambio correspondiente. Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. Así mismo, Quitze mantendrá actualizado el sistema operativo de la infraestructura del Instituto con los más recientes Service Pack, parches de seguridad y actualizaciones críticas y de seguridad liberadas por el fabricante del Software, (así como parches y fixes) será proporcionado por el Quitze durante la vigencia del contrato, sin que esto represente un costo adicional para el Instituto.

El Soporte Técnico antes descrito deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente durante la vigencia del contrato.

Para avalar la entrega del Soporte Técnico, se elabora Acta entrega-recepción a la entrega del componente de Soporte Técnico con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de dichos componentes.

## 5.2 Servicios Profesionales:

Atender bajo demanda las necesidades de los Servicios profesionales a través de Unidades de Soporte Especializado (USEs) el cual será prestado por personal

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

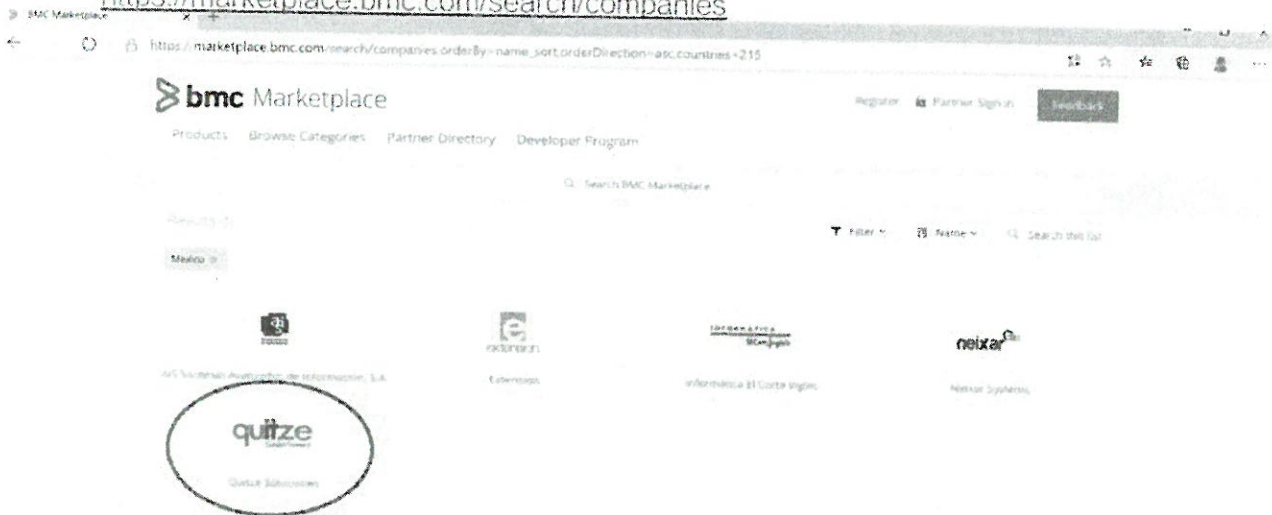
experto en las herramientas BMC; los trabajos que resulten de dicho soporte deberán ser avalados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos BMC, se utilizarán 300 USE's como un mínimo y un máximo susceptible a ser ejercido de 1,299 USE's

Entregables del Componente:

- 1) Memoria Técnica de la instalación en el ambiente productivo, impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW, pudiendo ser, además: Documento de análisis y diseño, minutas, formatos MAAGTIC-SI, Plan de Trabajo detallado de las actividades a realizar, matrices de pruebas, matrices de resultados, guía de usuario, el estado y avance del proyecto, entre otros. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con Quitze y deberá ser autorizada por el primero, dichos documentos se deberán entregar en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, conforme la fecha final de entrega establecida en la "el Plan de Trabajo"

**6 Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones**

- Las instalaciones de Quitze están en Ciudad de México y somos un socio (partner) de BMC Software, así mismo aparecemos en la pantalla que proporciona al aplicar el filtro de country: México desde la siguiente URL <https://marketplace.bmc.com/search/companies>



- Quitze cuenta con el aval por parte del Fabricante BMC para comercializar dentro del territorio nacional, los servicios y productos solicitados, incluyendo sin limitación, el soporte técnico, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, capacitación y derecho de uso para actualizaciones de productos de software, sobre dichos productos.

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Por lo anterior, Quitze presentará el documento que lo acredite como Proveedor autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- Así mismo contamos con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, por lo que en nuestra propuesta integraremos los documentos que acrediten la certificación.

## 7 Visitas a instalaciones

No aplica.

## 8 Tipo de abastecimiento requerido

No aplica.

## 9 Garantías

Quitze, 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, inciso j del numeral 4.24.4 y 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el Contrato, Quitze 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 Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

*"La garantía de cumplimiento del Contrato deberá presentarse en el plazo o fecha previstos en la convocatoria de Contratación; en su defecto, a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del Contrato, salvo que la entrega de los bienes o la prestación de los servicios se realice dentro del citado plazo y, la correspondiente al anticipo se presentará previamente a la entrega de éste, a más tardar en la fecha establecida en el Contrato."*

La vigencia de la Garantía iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre del 2020 donde Quitze demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

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

Cuando la forma de garantía sea mediante fianza, se observará lo siguiente:

- I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:
  - a. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
  - b. Que, para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
  - c. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
  - d. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 95 de la citada Ley, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley;
- II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas a Quitze para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;
- III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo de Quitze y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva,
- IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad a la normatividad aplicable a Favor de la Federación, del Distrito Federal, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

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

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha en que se firme el Contrato respectivo, y hasta que concluya la vigencia del mismo y 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. Asimismo, la garantía será divisible en caso de presentarse algún incumplimiento

## 9.1 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 escrito en papel membretado por Quitze, a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía correspondiente, dicha autorización se entregará al Quitze, 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 que sea emitida por escrito por parte del Instituto.

## 9.2 Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del Contrato cuando:

- Quitze incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato que se celebre.
- Se rescinda administrativamente el Contrato.
- La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las Penas Convencionales y Deductivas que procedan y de la rescisión administrativa del Contrato.
- Las demás de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento del Contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas

## 10 Soporte a fallas

Quitze deberá atender durante la vigencia de los servicios, cualquier incidente que se presente sobre el servicio solicitado. Lo anterior, conforme a lo establecido en el Numeral 4 del Anexo Técnico y en el presente documento.

## 11 Modalidad de la contratación:

### 11.1 Tipo de contrato.

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Conforme al Artículo 47 de la LAASSP, se celebrará un contrato abierto para El Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales, conforme al presupuesto autorizado.

### 11.2 Tipo de abastecimiento.

Se requiere una **sola fuente de abastecimiento**, por lo que el contrato será adjudicado a un licitante. Asimismo, la adjudicación del presente procedimiento de contratación se llevará mediante partida Única.

### 12 Tiempo de respuesta de atención y solución de soporte

Quitze integrará a su proposición carta membretada y firmada por el representante legal, con los niveles de escalación que el Instituto recibirá para la atención del Soporte Técnico.

### 13 Niveles de servicio

Nivel de Severidad	Tiempo de Respuesta	
	Tiempo de Atención	Nivel de servicio
1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico</li> <li>Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 5 días hábiles; en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.</li> </ul>
2 – Significativo	4 horas, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico.</li> <li>Proporcionar estatus diariamente del caso de soporte</li> <li>La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.</li> </ul>
3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico.</li> <li>Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso.</li> </ul>
4 – Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte.</li> <li>Proporcionar estatus semanalmente del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso</li> </ul>

### 14 Condiciones de Pago

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del "Servicio" y 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 Administrador del Contrato procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago a Quitze será la estipulada en el contrato y quedará sujeta a las condiciones que se establezca en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de licencias o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Soporte Técnico, Servicios Profesionales, Quitze entregará original del Acta entrega-recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de la empresa) correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para el Soporte Técnico, se pagará en 2 pagos iguales, el primero al inicio del contrato y el segundo a finales del mes de noviembre correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales penas convencionales aplicables y deducciones.

El pago para los Servicios Profesionales se podrá realizar en varias exhibiciones conforme se realice la entrega y cumplimiento del componente solicitado o conforme a las fases **definidas en cada "Orden de trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work)**; se pagará una vez que se haya dado por cumplido o entregado con visto bueno por parte del Administrador del Contrato cada componente o fase de los Servicios profesionales del servicio y presentadas las facturas. Quitze entregará el soporte documental que muestre la entrega o ejecución de los trabajos solicitados.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos mediante transferencia de fondos en la cuenta bancaria que Quitze indique, sin que éstos rebasen los 20 días naturales posteriores a aquel en que Quitze presente en las áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del CFDI, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal, así como con la documentación comprobatoria que acredite la entrega de los bienes y/o servicios, y se indique en dicha documentación los bienes o servicios entregados, número de Proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la afianzadora, en su caso.

Quitze 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:

En el contrato se deberá indicar que, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231145, domicilio

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

- Quitze expedirá sus CFDI en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el SAT a nombre del IMSS entregando adicionalmente Original y copia de la factura expedida por Quitze a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-145; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de Contrato que ampara dichos servicios, documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto.

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

En caso de que Quitze, presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del Instituto dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará, debiendo presentar:

1. Original y Copia del Contrato suscrito con el Instituto.
2. Nota de crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

#### a) Impuestos y Derechos.

Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio, serán pagados por Quitze conforme a la legislación aplicable en la materia.

Quitze facturará los conceptos descritos en la partida de la propuesta económica, para ello debe presentar lo siguiente: factura, acta donde se conste que entregó los servicios y en su caso las Notas de Crédito por concepto de penas convencionales y/o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación de Servicios Administrativos.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema de Transferencia Electrónica Interbancaria que el IMSS tiene en operación, a menos que Quitze acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello, para lo cual se insertará lo siguiente:

"Quitze acepta que el IMSS le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, para tal efecto proporciona la cuenta número \_\_\_\_\_ CLABE \_\_\_\_\_ del Banco \_\_\_\_\_ Sucursal \_\_\_\_\_ a nombre de (Quitze S.A. de C.V)".

El pago se depositará vía transferencia electrónica interbancaria en la fecha programada de pago, si la cuenta bancaria de Quitze está contratada con BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SCOTIABANK, si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados, el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

CECOBAN. El Instituto sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

## 15 Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 y 53 bis de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 1.0% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, **Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto** cita "La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

$Pca = \%d \times nda \times vspa.$

Dónde:

$\%d$  = Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

Pca = Pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso

vspa = Valor de los servicios prestados con atraso (monto total de la factura correspondiente al servicio), sin IVA,

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

Quitze acreditará al 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.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de Penas Convencionales, ni intereses moratorios a cargo del Instituto.

Se aplicarán penas convencionales por el atraso en la entrega de los requerimientos técnicos solicitados en el Anexo Técnico, como se muestra en la siguiente tabla:

## ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Soporte Técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en la que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2020.</li> <li>• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al administrador del contrato, en el que manifieste que el soporte técnico (incluyendo las actualizaciones) se otorgara a todos los productos solicitados durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados y el ambiente (QA y Producción), la carta deberá especificar que los derechos a las actualizaciones son para uso del Instituto y deberá estar firmada por el representante legal del Fabricante de la herramienta institucional</li> <li>• Carta en la que indique nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el administrador del contrato, para descarga de documentación de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</li> <li>• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde asigne un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español.</li> <li>• Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su</li> </ul>	Dentro de los 10 días a partir del inicio del servicio	Por cada día natural de atraso en la entrega	1.0% Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.			
Servicios profesionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables <b>definidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"</b></li> </ul>	Conforme la fecha final de entrega establecida en el Plan de Trabajo detallado	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en Plan de Trabajo detallado	1.0% sobre el total de la facturación los Servicios profesionales establecido en <b>cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"</b>

## 16 Deducciones

Quitze acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva 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. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados.

El procedimiento a seguir para el caso de deductivas será el siguiente:

- El Administrador del Contrato calculará el monto a deducir del importe pagado a Quitze.
- El área referida anteriormente dará a conocer por escrito a Quitze el importe que deberá ingresar al Instituto.
- Quitze tendrá la oportunidad de llevar a cabo en conjunto con el Instituto, la conciliación de las deductivas que hayan resultado.

Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención y resolución de fallas y defectos) relacionado con el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**, como se muestra a continuación:

**NOTA.** - La aplicación de deductivas se efectuará conforme a la siguiente tabla:

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-EI19-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
Soporte Técnico	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en máximo 30 min, después de la respuesta de atención.</li> <li>Proporcionar estatus cada dos horas del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 5 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso</li> </ul>	Por cada hora o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 2 – Significativo	4 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 1hr, después de la respuesta de atención.</li> <li>Proporcionar estatus diariamente (2 veces al día) del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 8 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso</li> </ul>	Por cada 2 horas o fracción de atraso después del tiempo establecido	1.0% Sobre el monto total de la factura Soporte Técnico
	Incidencias para ambientes de Q, y producción con severidad: 3 – Moderado	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención.</li> <li>Proporcionar estatus diariamente (1 vez al día) del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 10 días hábiles, en caso de exceder en este</li> </ul>	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio de Atención	Especificación del Nivel de Servicio de Solución	Unidad de Medida	Deducción
			tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso		
	Incidencias para ambientes de QA y producción con severidad: 4 – Sin impacto	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignación de un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico y comunicarse con el Instituto en menos de 2hr, después de la respuesta de atención.</li> <li>Proporcionar estatus dos veces por semana del caso de soporte.</li> <li>La solución no deberá exceder de 15 días hábiles, en caso de exceder en este tiempo deberá de asignar personal en sitio hasta que se solviente el caso</li> </ul>	Por cada día de atraso después del tiempo establecido	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico
	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o .xlsx), así como las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (impreso y en formato MAAGTIC-SI).	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	N/A	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0 % Sobre el monto total de la factura de Soporte Técnico
Servicios profesionales	Plan de trabajo detallado	5 días hábiles posteriores a la firma del SOW.	NA	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1.0% sobre el monto total de la facturación de los Servicios Profesionales establecido en

**ANEXOS**

DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

La entrega documental de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, en la Ciudad de México.

El horario para la entrega será de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 horas.

En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega documental de los servicios indicados en el Anexo Técnico y 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 México D.F.

Quitze deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo para la realización de cualquier entregable.

## 21 Confidencialidad

Quitze garantizará la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad **a los 10 días hábiles siguiente de la notificación del fallo**, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el **"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, dirigida al Administrador del Contrato, 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, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio del servicio.

Asimismo, en dicha carta Quitze deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha del fallo y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del Instituto y no podrá ser utilizada por Quitze para otros fines. De manera enunciativa más no limitativa, la información sujeta al acuerdo de confidencialidad será: la base de conocimiento de los servicios que se encuentran operando en la MST, así como la información y configuración que se encuentra en las herramientas Remedy IT Service Management Suite y ProactiveNet Performance Management Suite y aplicaciones de ambas herramientas que sean propiedad del Instituto, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo.

## 22 Propiedad intelectual

Quitze se obliga durante la vigencia del Contrato a liberar al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional, para lo cual deberá entregar carta firmada por representante legal de la empresa.

### 23 Método de Evaluación de propuestas

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 puntos de los 60 puntos máximos posibles que se pueden obtener en su evaluación.

Los licitantes deberán de considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

Número	Rubros	Puntos Máximos Posibles
1	Capacidad del Licitante	18.0
2	Experiencia y especialidad del Licitante	18.0
3	Propuesta de Trabajo	12.0
4	Cumplimiento de Contratos	12.0
<b>TOTAL:</b>		<b>60.0</b>

a) Capacidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

Rubro 1	Puntos
<b>Capacidad del Licitante</b>	
Consiste en los recursos con que cuente el licitante para la prestación de los servicios materia de la presente convocatoria, tales como: recursos humanos técnicamente aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante; así como cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato.	
<b>Experiencia</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con al menos 2 (dos) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos <b>un año de experiencia en realizar soporte técnico (mantenimiento en la herramienta institucional de la Mesa de Servicios Tecnológicos)</b> a los servicios similares a contratar</li> <li>• Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con al menos 4 (cuatro) personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos <b>un año de experiencia en realizar los Servicios profesionales solicitados</b></li> </ul>	2.1

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 1	Puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los licitantes deberán presentar el curriculum vitae del personal designado, los documentos que avalen sus conocimientos con los que se acredite la experiencia solicitada, así como copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social.</li> </ul> <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.35 puntos por cada una de las personas que cumplan con los años de experiencia solicitados, en caso de presentar la documentación para las 6 personas solicitadas se dará la mayor puntuación que corresponde a 2.1, en caso de no presentar la documentación correspondiente se considerará como 0.00 la puntuación.</p>	
<b>Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El licitante deberá comprobar que el personal solicitado, cuentan con cédula profesional en carreras afines a Tecnologías de Información y Comunicaciones:</li> </ul> <p>NOTA: Por cada persona de las designadas en los puntos anteriores que acredite que cuenta con cédula profesional de al menos nivel licenciatura, se le otorgarán 0.7 puntos llegando a un máximo de 4.2 puntos; en caso de no entregar se le otorgaran 0 puntos</p>	4.2
<b>Dominio de la herramienta</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manifestación escrita, firmada por el representante legal del licitante, en la que indique que al menos una de las personas señaladas en los puntos que antecede cuenta con certificado vigente en ITIL, en el nivel Básico. El licitante deberá presentar copia simple de dicha certificación.</li> </ul> <p>Nota: Se dará una puntuación de 0.9 puntos por la acreditación del personal designado, en caso de no presentar la documentación correspondiente se considerará como 0.00 la puntuación. El personal deberá ser el mismo que los presentados en el rubro anterior y deberán haber acreditado al menos tres años de experiencia en ese concepto, para ser considerados en la acreditación y calificación del presente concepto.</p>	0.9
<b>Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento.</b>	
<u>Capacidad de equipamiento</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Escrito donde el representante legal de la empresa licitante manifieste cuantos años tiene de Socio (Partner) certificado con el fabricante de la herramienta de la Mesa de Servicios Tecnológicos.</li> </ul> <p>Se otorgarán 2.4 puntos por cada 5 años que tenga el licitante de antigüedad, siendo el máximo de puntos a otorgar 7.2 puntos; los licitantes deberán presentar el documento solicitado en este apartado. A los licitantes que no entreguen dicho documento se les otorgará 0.00 puntos.</p>	7.2
<u>Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</u>	
<p>Se otorgará puntaje al licitante que cuente cuando menos con el 5% de la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con la siguiente documentación:</p>	1.2

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 1	Puntos
<p>Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad, expedidos por alguna institución del sector salud federal y cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de enero de 2018.</p> <p>Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 1.2 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener el mayor número de trabajadores discapacitados en los términos señalados en el presente rubro. A partir del o los licitantes que hubieren obtenido mayor puntuación, se distribuirá, de manera proporcional la puntuación o unidades porcentuales a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p> <p><u>Participación de MIPYME</u></p> <p>Se otorgará puntaje a la MIPYME participante que tenga alguna innovación tecnológica relacionada con alguno de los bienes o servicios que sean proporcionados con motivo del cumplimiento de las obligaciones contractuales para lo cual se presentará el siguiente documento:</p> <p>Constancia emitida por el instituto mexicano de la propiedad industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.</p> <p>Si el licitante presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 1.2 de puntos. Si el licitante no presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 0.00 puntos.</p> <p><u>Certificación de políticas y prácticas de igualdad de género.</u></p> <p>Se otorgarán puntos a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.</p> <p>En su caso, el licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. De no encontrarse la Licitante en el presente caso no será necesario entregar carta o documento alguno.</p>	1.2
<b>Total de Puntos Posibles por este rubro:</b>	<b>18</b>

b) Experiencia y especialidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

Rubro 2	Puntos
<b>Experiencia y especialidad del Licitante</b>	
Deberá de entregar copia simple del acta constitutiva donde se demuestre que está constituido con el giro de proveeduría en servicios similares.	9.0

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 2	Puntos
Al licitante que demuestre su <b>experiencia</b> al estar constituido desde al menos hace dos años con el giro de proveeduría en servicios similares se le otorgarán 9 puntos; al licitante que demuestre su experiencia al estar constituido desde hace un año con el giro de proveeduría en servicios similares se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna tendrá 0.00 puntos.	
Deberá de entregar copia simple de los contratos y sus facturas correspondientes en donde se compruebe que se proporcionaron servicios similares.	
Al licitante que demuestre su <b>especialidad</b> entregando dos contratos con sus facturas correspondientes de al menos dos meses proporcionando servicios similares se le otorgarán 9 puntos; al licitante que demuestre su especialidad entregando un contrato de al menos dos meses proporcionando servicios similares se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna tendrá 0.00 puntos.	9.0

**Total de Puntos Posibles por este rubro:**

**18**

c) Propuesta de Trabajo (12.00 puntos máximos).

Rubro 3	Puntos
<b>Propuesta de Trabajo</b>	
a) Metodología	
El licitante se obliga a proporcionar al Instituto Una metodología donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control, seguimiento de los casos de soporte, considerando la manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:	
1. Las fallas o Problemas detectados serán reportados por: el Administrador del contrato y/o Personal de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, designado para dar seguimiento al soporte técnico.	
2. Bajo el esquema 7 x 24 x 365 días para atención y seguimiento de fallas y/o problemas (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año).	8.0
a) Las fallas o problemas detectados, se reportarán principalmente a través de la Página web pública, para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos	
En caso de contingencia se podrá utilizar alguno de los siguientes medios.	
b) Correo Electrónico	
c) Número 01800	
3. El Instituto deberá de proporcionar en el reporte al menos lo siguiente:	
a) Tipo de falla	

Licitación Pública Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 3	Puntos
<p>b) Ambiente y Módulo en el que se presentó la falla</p> <p>Descripción de la falla</p> <p>c) Evidencia que el Instituto considere necesaria.</p> <p>d) severidad de la falla (Crítica, Alta, Media o Baja)</p> <p>El soporte técnico (mantenimiento) será provisto de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. EL INSTITUTO podrá llevar a cabo levantamiento de reporte de fallas y/o defectos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana;</li> <li>2. Vía Web: El Quitze deberá contar con una herramienta para el registro y seguimiento de los casos de soporte, la MST podrá llevar a cabo consultas sobre información general, documentación de los casos reportados al Quitze.</li> <li>3. Vía Correo electrónico: El Quitze deberá proporcionar un correo electrónico, la MST podrá llevar a cabo el levantamiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</li> <li>4. Vía telefónica: Mediante el número 01(800), EL INSTITUTO podrá llevar a cabo el seguimiento a reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</li> <li>5. Vía Web: a través de la URL asignada por el Quitze, el Instituto realizará la descarga de actualizaciones (updates) y parches de los productos con disponibilidad de las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.</li> </ol> <p>Al licitante que entregue la metodología se le otorgarán 8 puntos. Quien no presente la información completa solicitada tendrá 0.00 puntos.</p>	
<p>b) Organización</p> <p>El licitante deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de casos de soporte, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares.</p>	4.0

**Total de Puntos Posibles por este rubro:**

**12.0**

d) Cumplimiento de Contrato

Rubro 4	Puntos
<p><b>Cumplimiento de contratos</b></p> <p>Deberá de presentar cartas de satisfacción firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, de los contratos presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma, y la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos.</p> <p>Al licitante que entregue al menos dos cartas de satisfacción y la liberación de las pólizas de cumplimiento se le otorgarán 12 puntos; al licitante que entregue una carta de satisfacción y la</p>	12.0

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

Rubro 4	Puntos
liberación de la póliza de cumplimiento se le otorgarán 6 puntos. Quien no presente ninguna información tendrá 0.00 puntos.	
<b>Total de Puntos Posibles por este rubro:</b>	<b>12.0</b>

La propuesta técnica deberá contemplar los requisitos, condiciones y especificaciones técnicas establecidas en los Anexo 1 "Anexo Técnico" y Anexo 2 "Términos y Condiciones."

**24 Vigencia del contrato**

La vigencia del Contrato para el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales" será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2020.

**25 Vigencia del servicio**

El soporte técnico para el "Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales" iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2020.

**26 Administrador del contrato**

Administrador del Contrato y Responsable Técnico;

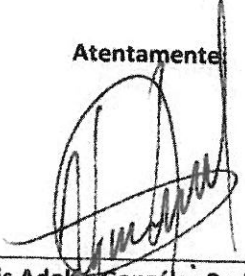
Los servicios a cargo de Quitze estarán bajo la administración del Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo.

Los servicios a cargo de Quitze estarán bajo Vigilancia de los Responsables Técnicos en este caso de los Titulares de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal y División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

**27 Mecanismos de control para la administración del contrato**

El Administrador del Contrato en conjunto con Quitze deberá generar el acta de entrega-recepción conforme a los entregables de las especificaciones técnicas del Anexo Técnico y del presente documento.

Atentamente



\_\_\_\_\_  
**Luis Adolfo González Rodríguez.**  
**Representante Legal.**

Licitación Publica Nacional	LA-050GYR019-E119-2020
Convocante:	Instituto Mexicano del Seguro Social
Nombre del Proyecto:	"Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"
Licitante	QUITZE S.A. de C.V.

### Anexo 9.- FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA


Nombre del producto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo Total
Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC	1	Servicio	\$8,523,349.96	\$8,523,349.96
Subtotal				\$8,523,349.96
IVA				\$1,363,735.99
Total				\$9,887,085.95

Servicios Profesionales				
Cantidad mínima USE	Cantidad máxima USE	Costo unitario por USE	Costo Total Mínimo	Costo Total Máximo
300	1,299	\$2,000.00	\$600,000.00	\$2,598,000.00
Subtotal			\$600,000.00	\$2,598,000.00
IVA			\$96,000.00	\$415,680.00
Total			\$696,000.00	\$3,013,680.00

- Precios serán fijos durante la vigencia del contrato.
- La propuesta económica se presenta en pesos mexicanos.
- Esta propuesta económica considera dos decimales sin redondear y sin fórmulas.

Ciudad de México a 28 de julio del año 2020.

Representante Legal



Luis Adolfo González Rodríguez.

**ANEXOS**  
DIVISION DE CONTRATOS

**SIN TEXTO**



Acta de Fallo

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-050GYR019-EI19-2020

En la Ciudad de México, siendo las 12:00 horas del día 13 de agosto de 2020, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística se lleva a cabo la Notificación de Fallo del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-050GYR019-EI19-2020, para la contratación del "Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales", requerido por la Coordinación de Mantenimiento y Servicios de Cómputo, mediante oficios número 09 52 76 61 5500/2019/0331 y 09.52.76.61.5500/20200201 conforme con lo siguiente: -----

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con los artículos 26 fracción I, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 36, 36 bis fracción I, 37, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante la Ley), así como a lo previsto en el numeral 3.3 Acto de Fallo y Firma de Contrato de la convocatoria que rige el presente procedimiento, se lleva a cabo el acto de fallo, el cual es presidido por el Ingeniero Vicente Callejas Serrano, conforme al numeral 7.1.3.2.2.3. del Manual de Organización de la Dirección de Administración y el numeral 5.3.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social. -----

Fallo

De conformidad con el artículo 37 fracción II de la LAASSP, se indican los licitantes cuyas proposiciones obtuvieron una puntuación en la evaluación técnica superior a 45 puntos, conforme a las razones señaladas en el resultado de la evaluación, remitida mediante oficio número 09.52.76.61.55A0/2020/070 de fecha 31 de julio de 2020, signado por el Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal, se adjunta como parte integrante del acta copia de dicha evaluación -----

No.	Licitante	Puntuación Técnica
1.	NEIXAR SYSTEMS, S.A. DE C.V.	54.0
2.	QUADRAX, S.A. DE C.V.	48.4
3.	QUITZE, S.A. DE C.V.	54.3

Se hace constar que el licitante NEIXAR SYSTEMS, S.A. DE C.V., aun y cuando resultado solvente técnicamente al haber obtenido una puntuación superior a 45 puntos, se desecha en razón de encontrarse en el supuesto establecido en el numeral 4.1 Causales expresas de desechamiento, numeral 4.2.9 "Cuando presente más de una proposición para la partida", al presentar dos cotizaciones en su propuesta económica. -----

Para determinar la puntuación que corresponda a la propuesta económica de los licitantes cuya propuesta técnica resultó solvente, se utilizó la siguiente formula: -----

PPE= MPemb x 40 / MPI

Donde: -----

PPE= Puntuación que corresponde a la propuesta económica;

MPemb = Monto de la propuesta económica más baja; -----

ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

Acta de Fallo

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-050CYR019-E119-2020

MPI = Monto de la i-ésima propuesta económica. -----

Para calcular el resultado final de los puntos o unidades porcentuales que obtuvo cada proposición, la convocante aplicará la siguiente fórmula: -----

$PT_j = TPT + PPE$  Para toda  $j=1,2,\dots,n$  -----

Dónde: -----

PT<sub>j</sub> = Puntuación o unidades porcentuales totales de la proposición. -----

TPT = Total de puntuación o unidades porcentuales asignadas a la Propuesta Técnica. -----

PPE = Puntuación o unidades porcentuales asignados a la Propuesta Económica. -----

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación. -----

La suma de todos los rubros con sus correspondientes subrubros en la evaluación técnica representa 60 puntos, a la propuesta económica, Anexo 9, le corresponden los restantes 40 puntos. -----

El cálculo se ilustra en la tabla siguiente: -----

Partida Única	Licitantes	Importe sin IVA (MPI)	$PPE = MP_{emb} \times 40 / MPI$	Asignación de Puntos (PPE)
Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales	QUADRAX, S.A. DE C.V.	\$9'176,346.37	$\$8'523,349.96 \times 40 = 340'933,998.40$ $340'933,998.40 / 9'176,346.37 =$	37.15
	QUITZE, S.A. DE C.V.	\$8'523,349.96	$\$8'523,349.96 \times 40 = 340'933,998.40$ $340'933,998.40 / \$8'523,349.96 =$	40.00

Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición, se aplicó la siguiente fórmula: -----

$PT_j = TPT + PPE$  Para toda  $j=1,2, \dots,n$  -----

Donde: -----

PT<sub>j</sub> = Puntuación Total de la proposición. -----

TPT = Total de Puntuación asignados a la Propuesta Técnica; -----

PPE = Puntuación asignados a la Propuesta Económica. -----

El subíndice "j" representa a las demás proposiciones determinadas solventes como resultado de la evaluación. -----

Partida Única	Licitantes	Puntuación Técnica (TPT)	Puntuación Económica PPE	Asignación de Puntos (PPE)
Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales	QUADRAX, S.A. DE C.V.	48.4	37.15	85.55
	QUITZE, S.A. DE C.V.	54.3	40.00	94.30

Acta de Fallo

Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-050GYR019-E119-2020

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con el artículo 37 fracción IV y en virtud de que sus proposiciones cumplen los requisitos legales, técnicos y económicos se consideran sus proposiciones solventes y al obtener el mayor resultado en la evaluación combinada de puntos y porcentajes, así como que se cuenta disponibilidad presupuestal de acuerdo a lo establecido en el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo número 0000288788-2020, se adjudica de la siguiente manera:-----

Se adjudica al licitante **QUITZE, S.A. DE C.V.** ya que obtuvo **94.30** en la evaluación combinada de puntos y porcentajes, considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto precio, calidad, financiamiento oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el Instituto. -----

El monto adjudicado por concepto de Servicio de Soporte Técnico (mantenimiento) para los productos BMC es por la cantidad de **\$8'523,349.96 (Ocho millones quinientos veintitrés mil trescientos cuarenta y nueve pesos 96/100 M.N.)** sin incluir el I.V.A. y por concepto de Servicios Profesionales la cantidad mínima de **\$1'040,000.00 (Un millón cuarenta mil pesos 00/100 M.N.)** y la cantidad máxima de **\$2'598,000.00 (Dos millones quinientos noventa y ocho mil pesos 00/100 M.N.)** ambas cantidades sin incluir el I.V.A.-----

De la consulta a la información publicada en el "Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado CompraNet", sobre proveedores y contratistas sancionados, multados, inhabilitados o con impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos no se encontraron a los proveedores arriba indicados. -----

Se le comunica al proveedor que el servicio objeto de este procedimiento de contratación podrá darse de conformidad a lo establecido en el anexo técnico y en los términos y condiciones emitidos por el área requirente que rigen la presente contratación y su vigencia del servicio será a partir del día hábil siguiente de la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2020. -----

De conformidad con lo establecido en el artículo 37 fracción V, se informa a la empresa adjudicada que deberá presentarse a firmar el contrato correspondiente a más tardar el **28 de agosto de 2020** en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, Piso 10, Colonia Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, lo anterior, de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. -----

Asimismo, deberá entregar en la División de Contratos en el domicilio referido en el párrafo anterior, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento del contrato de conformidad con la fracción II del artículo 48 de la LAASSP. -----

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, a continuación, se indican los responsables de la evaluación de las proposiciones. -----

Evaluación	Servidor Público Responsable
Evaluación técnica Área Requirente.	Lic. Carlos Iván Salinas Cruz, Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal.

Acta de Fallo

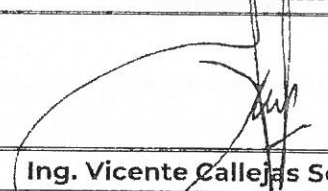
Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-050CYR019-EI19-2020

Evaluación	Servidor Público Responsable
Evaluación legal y económica Área contratante	Ing. Vicente Callejas Serrano, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis de la LAASSP, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en el mural de comunicación, situado en las oficinas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en la Calle de Durango número 291, quinto piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, por un término no menor de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Se difundirá un ejemplar de la presente acta en CompraNet <https://compranet.hacienda.gob.mx> para efectos de su notificación a los licitantes que no hayan asistido al acto. Dicho procedimiento sustituye a la notificación personal. -----

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este acto; siendo las **14:30 horas**, del día de su inicio, esta acta consta de **4 (cuatro) hojas**, adjuntándose como parte integrante de la misma **25 (veinticinco) hojas** del oficio y evaluación técnica, **1 (una) hoja** de la propuesta económica adjudicada, firmando para los efectos legales de conformidad por los asistentes a este acto, quienes reciben copia de la misma. -----

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

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	



**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**  
**POM0727**

### **ANEXO 3**

**“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”**

**ANEXOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATOS**

**EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA**

**SIN TEXTO**

Of N° 09 52 18 61 5500/2020/222

Ciudad de México, a 22 de junio de 2020

**Lic. Ruben González Herrera**

Titular de la Coordinación de Adquisición  
de Bienes y Contratación de Servicios.

Dirección de Administración.

Presente

Por medio del presente le notifico que, para el proceso de contratación del **"Servicio de Soporte Técnico (Mantenimiento) para los productos BMC y Servicios Profesionales"**, quien suscribe, Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, fungirá como Administrador y como Responsables Técnicos del Contrato; el Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte de Cómputo Personal y el Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, a razón de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos técnicos y contractuales contenidos en el instrumento jurídico que para tal efecto se celebre.

Sin más por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente



**Mtro. Iván Arturo Franco García**  
Titular de la Coordinación.

Elaboró.  
Lic. Hermilo Salas Morales

**ANEXOS**  
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Revisó  
Lic. Carlos Iván Salinas Cruz.

Copia en el SICGC.

Lic. Carlos Iván Salinas Cruz. - Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte de Cómputo Personal.  
Lic. Hermilo Salas Morales. - Titular de la División de la Mesa de Servicios Tecnológicos.

**SIN TEXTO**