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

Contrato Abierto para la prestación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" para el ejercicio 2021, 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 FUSIÓN T, S.A. DE C.V., representada por la C. EDNA MAIRA OVIEDO SALAZAR, en su carácter de Representante Legal, en participación conjunta con DIVERACY, S.A. DE C.V., representada por el C. SERGIO RAMÍREZ RIVERA, en su carácter de Representante Legal, a quienes en forma conjunta o individualmente se les denominará en lo sucesivo "EL PROVEEDOR" y en forma conjunta con "EL INSTITUTO" se les denominará "LAS PARTES", al tenor de los Antecedentes, Declaraciones y Cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES

EL PRESENTE CONTRATO FORMALIZA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS, A NIVEL NACIONAL O INTERNACIONAL, ENTRE LOS QUE SE ENCUENTRAN, EQUIPO MÉDICO, AGENTES DE DIAGNÓSTICO, MATERIAL QUIRÚRGICO Y DE CURACIÓN Y PRODUCTOS HIGIÉNICOS, ASÍ COMO TODO TIPO DE MERCANCÍAS Y OBJETOS QUE RESULTAN NECESARIOS PARA HACER FRENTE A LA EPIDEMIA DE ENFERMEDAD POR EL VIRUS MUNDIAL SARS-COV2 (COVID-19).

EL CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL, ÓRGANO QUE DEPENDE DIRECTAMENTE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA CON CARÁCTER DE AUTORIDAD SANITARIA, EN SESIÓN EXTRAORDINARIA CELEBRADA EL 19 DE MARZO DE 2020, ACORDÓ QUE RECONOCE LA EPIDEMIA DE ENFERMEDAD POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) EN MÉXICO COMO UNA ENFERMEDAD GRAVE DE ATENCIÓN PRIORITARIA.

EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, COMO INSTRUMENTO BÁSICO DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN MÉXICO, SE HA COORDINADO CON LA SECRETARÍA DE SALUD PARA LA INSTRUMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE MITIGACIÓN Y CONTROL DE LA ENFERMEDAD CAUSADA POR EL SARS-COV2 (COVID-19) EN NUESTRO PAÍS, POR LO QUE REQUIERE DE MANERA URGENTE Y PRIORITARIA LA CONTRATACIÓN QUE SE REALIZA MEDIANTE EL PRESENTE INSTRUMENTO.

LO ANTERIOR, EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 4o. DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 1, 2 Y 4 DE LA LEY DEL SEGURO SOCIAL; LA SESIÓN EXTRAORDINARIA CELEBRADA EL 19 DE MARZO DE 2020 POR EL CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL; EL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS MEDIDAS PREVENTIVAS QUE SE DEBERÁN IMPLEMENTAR PARA LA MITIGACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS PARA LA SALUD QUE IMPLICA LA ENFERMEDAD POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19), PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 24 DE MARZO DE 2020; EL DECRETO POR EL QUE SE DECLARAN ACCIONES

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

EXTRAORDINARIAS EN LAS REGIONES AFECTADAS DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL EN MATERIA DE SALUBRIDAD GENERAL PARA COMBATIR LA ENFERMEDAD GRAVE DE ATENCIÓN PRIORITARIA GENERADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19), PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 27 DE MARZO DE 2020, ASÍ COMO EL ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN ACCIONES EXTRAORDINARIAS QUE SE DEBERÁN DE REALIZAR PARA LA ADQUISICIÓN E IMPORTACIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS A QUE SE REFIEREN LAS FRACCIONES II Y III DEL ARTÍCULO SEGUNDO DEL DECRETO POR EL QUE SE DECLARAN ACCIONES EXTRAORDINARIAS EN LAS REGIONES AFECTADAS DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL EN MATERIA DE SALUBRIDAD GENERAL PARA COMBATIR LA ENFERMEDAD GRAVE DE ATENCIÓN PRIORITARIA GENERADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19), PUBLICADO EL 27 DE MARZO DE 2020, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 3 DE ABRIL DE 2020.

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

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

I.1.- Es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4° y 5° 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.- Funge como administrador del presente contrato, el servidor público designado mediante el documento que se adjunta en el **Anexo 3 (tres)**, quien es 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 Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" para el ejercicio 2021, solicitado por el área que funge en la presente contratación como Área Requirente.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo integrado en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

I.7.- Con fecha 29 de enero de 2021, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, mediante acta de adjudicación, notificó a **"EL PROVEEDOR"** la adjudicación del procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E27-2021**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 26 bis fracción II, 28 fracción I, 42 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 solicitud de cotización y el presente instrumento jurídico, prevalecerá lo establecido en dicha solicitud.

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:

FUSION T, S.A. DE C.V.

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 31,830 de fecha 11 de diciembre de 2013, pasada ante la fe de la Licenciada María Cristina Cerrillo Álvarez, Titular de la Notaria Pública número 158 del Distrito Federal; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma entidad, en el Folio Mercantil Electrónico número 511018-1.

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

II.2.- La C. Edna Maira Oviedo Salazar, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 31,830 de fecha 11 de diciembre de 2013, pasada ante la fe de la Licenciada María Cristina Cerrillo Álvarez, Titular de la Notaría Pública número 158 del Distrito Federal; inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la misma entidad, en el Folio Mercantil Electrónico número 511018-1, y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste, entre otros, en renta de equipos electrónicos en general; servicios medidos de acceso guiado y autónomo a servicios remotos de información tales como dialog, compuserver e internet y otros accesibles a través de conexiones vía telefónica y computadoras; proporcionar servicios de diseño, desarrollo e implementación de sistemas computacionales, proporcionar toda clase de asistencia técnica y de asesoría, relacionadas con el desarrollo y mantenimiento de sistemas y equipos electrónicos.

II.4.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes número: FTX131211FU8.
- Registro Patronal ante "EL INSTITUTO" y EL INFONAVIT número: [redacted]

II.5.- Cuenta con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2021, publicada el 29 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO" para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.6.- Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por "EL INSTITUTO" exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

II.7.- Cuenta con el documento correspondiente vigente expedido por "EL INSTITUTO" sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de "EL INSTITUTO" en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 3 de abril de 2015, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO" para efectos de la suscripción del presente contrato.

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

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

II.8.- Cuenta con el documento correspondiente vigente, expedido por el INFONAVIT en los términos del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, del cual presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.9.- 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.10.- 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.11.- 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.

II.12.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Calle Cuicuilco número 6, Colonia Letrán Valle, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03650, Ciudad de México, teléfono: 55 8078 7513, correo electrónico: jact@FUSIONT.com.mx.

DIVERACY, S.A. DE C.V.

II.13.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Póliza número 2,609 de fecha 29 de noviembre de 2016, otorgada ante la fe del Licenciado Ramón González Gutiérrez, Corredor Público número 1 de la Ciudad de México; inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma entidad, en el Folio Mercantil Electrónico número N-2017008185.

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

II.14.- El C. Sergio Ramírez Rivera, acredita su personalidad en términos de la Póliza número 3,976 de fecha 17 de octubre de 2019, pasada ante la fe del Licenciado Ramón González Gutiérrez, Corredor Público número 1 de la Ciudad de México; e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma entidad, en el Folio Mercantil Electrónico número N-2017008185 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.15.- Su objeto social conforme a sus estatutos consiste, entre otros, en el desarrollo de software; la consultoría de seguridad; la consultoría y sistemas de telecomunicaciones; servicios informáticos; modelado en tres dimensiones; servicios de delineación; consultoría tecnológica; alquiler de sistemas de proyección; formación en materias tecnológicas.

II.16.- Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes número: **DIV161129NM2.**

II.17.- 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 2021, publicada el 29 de diciembre de 2020 en el Diario Oficial de la Federación, de los cuales presenta copia a **"EL INSTITUTO"** para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.18.- 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.

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

II.19.- 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.

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

II.20.- 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.21.- 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.22.- 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.

II.23.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos, el ubicado en Calle Amsterdam número 33 interior 5, Colonia Hipódromo, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06100, en la Ciudad de México, teléfono: 55 1857 5232, correo electrónico: [redacted]

III.- "EL PROVEEDOR", declara conjuntamente que:

III.1.- Han celebrado convenio de participación conjunta, cuyas obligaciones deberán cumplirse en términos del mismo, el cual se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro).**

III.2.- Conocen el contenido y los requisitos que establecen la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, la Convocatoria, sus Anexos y las juntas de aclaraciones correspondientes.

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

C L Á U S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" para el ejercicio 2021, cuyas características, cantidades, alcances y especificaciones se describen en

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

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

los Anexos 1 (uno) y 2 (dos) del presente instrumento jurídico, así como a las condiciones de la solicitud de cotización y documento de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato y este último se agrega en el Anexo 2 (dos).

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de $210,600.00 (DOSCIENTOS DIEZ MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y por la cantidad máxima de $525,600.00 (QUINIENTOS VEINTICINCO MIL SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de conformidad con los precios unitarios que se indican en el Anexo 2 (dos) del presente contrato.

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

TERCERA.- FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.- Se efectuarán pagos a "EL PROVEEDOR" de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el "Acta mensual del Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como por lo establecido en los Términos y Condiciones que se agregan al presente contrato en el Anexo 1 (uno).

"EL INSTITUTO" por cuestiones presupuestales, así como también, para el cálculo por entrega de servicio o cancelación de los mismos y los días devengados no sean iguales a un mes calendario, podrá solicitar facturación parcial, es decir por días devengados, para lo cual deberá de usarse la siguiente fórmula:

PD = (PMO / 30)

Donde:

- PD = Precio por día.
- PMO = Precio Mensual Ofertado.
- 30 = Número de días considerados en el mes.

El precio por día que resulte de la operación anterior se multiplicará por los días en los que efectivamente se prestó el servicio durante el mes correspondiente.
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", a los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital por Interner (CFDI) y documentación comprobatoria que acredite la

entrega de los Servicios, en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel número 15 (esquina con Gómez Pedraza), Colonia San Miguel Chapultepec, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11850, en la Ciudad de México, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional en su carácter de Administrador del Contrato.

La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado **"EL PROVEEDOR"** a entregar previamente el CFDI en la División de Telecomunicaciones ubicada en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

En caso de aplicar, de igual manera **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar nota de crédito a favor de **"EL INSTITUTO"**, por el importe de la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por las deficiencias en el servicio. Asimismo, **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar a **"EL INSTITUTO"** junto con el CFDI de cobro respectivo, la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva. La "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" con una vigencia de 30 días naturales a partir del día de su emisión.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** no adjunte la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" o no esté vigente y/o sea negativa, no se recibirá su documentación, e informará que deberá obtener la citada Opinión, o en caso de que sea negativa, que puede presentar aclaración o pagar sus créditos fiscales ante la Subdelegación que le corresponda o en caso de que no esté vigente, que deberá obtenerla nuevamente.

"EL PROVEEDOR" deberá expedir sus CFDI a través de Internet, en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Servicio de Administración Tributaria (SAT) a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.

"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

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

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

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

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

El administrador del contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo con lo normado en el anexo "Cuentas Contables" del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos".

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

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

"EL PROVEEDOR" deberá entregar el CFDI a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la aplicación de la pena convencional por atraso.

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

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

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

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

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

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

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

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 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.

Para efectos del cobro de sus CFDI, deberá presentarse por **"EL PROVEEDOR"** que se haya establecido en el convenio de participación conjunta, el cual se agrega al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro)**, en el entendido de que el **"EL INSTITUTO"** no será responsable de la manera en que hayan acordado la distribución del pago.

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 señalado en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones y en los lugares descritos en el **Anexo 1 (uno)**, apegándose a las condiciones, alcances y características detalladas en la solicitud de cotización y documento de adjudicación del procedimiento del cual deriva el presente contrato, que se agrega en el **Anexo 2 (dos)**, y de acuerdo con lo siguiente:

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El plazo de la prestación del servicio será conforme a lo señalado en el Anexo Técnico, Términos y Condiciones y Documento de Adjudicación, que se agregan en los **Anexos 1 (uno)** y **2 (dos)** del presente contrato.

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

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el servicio en los lugares señalados en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga con **"EL INSTITUTO"** a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, que se integran en el presente contrato en el Anexo 1 (uno), así como a lo ofrecido en sus propuestas técnica y económica que se agregan en el Anexo 2 (dos).

"EL PROVEEDOR" convino en conjuntar sus recursos técnicos, legales, administrativos, económicos y financieros, por lo que se obliga a proporcionar los servicios objeto del presente contrato en términos del convenio de participación conjunta, integrado en el Anexo 4 (cuatro) del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" conviene que en el supuesto de que cualquiera se declare en quiebra o suspensión de pagos, no los libera de cumplir con sus obligaciones, por lo que cualquiera de ellas que subsista, acepta y se obliga expresamente a responder mancomunadamente de las obligaciones contractuales a que hubiera lugar.

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 del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero de 2021.

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

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

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

SÉPTIMA.- DE LAS NORMAS Y LICENCIAS.- Los bienes, productos, procesos y servicios, que de acuerdo al objeto del presente contrato se adquieran o contraten, deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y con las Normas Mexicanas, según proceda, y a falta de éstas, con las Normas Internacionales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de

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

Infraestructura de la Calidad; en su caso, con las normas de referencia o especificaciones técnicas y cumplir con las características y especificaciones requeridas en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones, que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

OCTAVA.- 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.

Lo anterior, de acuerdo a la Garantía del Servicio descrita en la Cláusula Décima Primera, inciso a), del presente contrato.

NOVENA.- 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, objeto de este contrato.

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

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

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

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45, fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA PRIMERA.- GARANTÍAS.- "EL PROVEEDOR" se obliga a entregar a "EL INSTITUTO" las garantías que a continuación se indican:

a) **DEL SERVICIO.-** "EL PROVEEDOR", en caso de aplicar, deberá garantizar la prestación del servicio de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones, que se agregan en el Anexo 1 (uno) del presente contrato.

b) **DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- "EL PROVEEDOR",** en caso de aplicar, se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos de la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social" por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el I.V.A., en Moneda Nacional.

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

   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;

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

para lo anterior, deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

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

DÉCIMA SEGUNDA.- 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 Primera, inciso b).

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 conforme a lo señalado en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones que se agregan en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

DÉCIMA TERCERA.- 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 el cumplimiento de la prestación del servicio será conforme a los conceptos y porcentajes señalados en el Anexo Técnico y 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

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

sistema PREI Millenium, así como de notificarlas a "EL PROVEEDOR" personalmente, mediante oficio o por medios de comunicación electrónica.

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

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

DÉCIMA CUARTA.- 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, únicamente en caso de aplicar, se hará acreedor a una sanción conforme los conceptos y porcentajes señalados en el Anexo Técnico y en 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 QUINTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 102 de su Reglamento, "EL INSTITUTO" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio, objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL INSTITUTO" o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

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

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

DÉCIMA SEXTA.- 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.

DÉCIMA SÉPTIMA.- 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 incumplan o contravengan las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su reglamento y los demás lineamientos que rigen en la materia.

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

9. Si "EL PROVEEDOR" no permite a "EL INSTITUTO" la administración y verificación a que se refiere la cláusula correspondiente del presente contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMA.- CONFIDENCIALIDAD.- "LAS PARTES" convienen considerar como confidencial todos los datos, dispositivos de almacenamiento electrónicos, programas de cómputo, o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados por "EL INSTITUTO" y que sean marcados como confidencial.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por "EL INSTITUTO" para la ejecución del servicio que preste "EL PROVEEDOR" y sea propiedad exclusiva de "EL INSTITUTO".

Por lo anterior, "EL PROVEEDOR" reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de

manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por ningún medio.

En este sentido, **"EL PROVEEDOR"** acepta que la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información de **"EL INSTITUTO"** con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro objeto ajeno al del presente contratato, por lo que **"EL PROVEEDOR"** se responsabiliza del uso y cuidado de la información.

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

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.

- Toda la información a que tenga acceso el personal que **"EL PROVEEDOR"** designe para la prestación de los servicios materia del presente contrato, es considerada de carácter confidencial, por lo que **"EL PROVEEDOR"** deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:

    - La información de **"EL INSTITUTO"** y a la cual tenga acceso el personal de **"EL PROVEEDOR"** no deberá ser copiada o respaldada en ninguno de los equipos del personal de **"EL PROVEEDOR"** sin autorización previa del personal de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

    - El acceso a la información de **"EI INSTITUTO"** sólo podrá ser por personal autorizado de la misma.

- De no cumplir con alguna de estas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que deberá aceptar **"EL PROVEEDOR"**.

- Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en el contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo acordado.

- Notificar por escrito dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al administrador del contrato o al personal designado por este, cualquier uso o sospecha de uso inadecuado, la indebida apropiación o la divulgación no autorizada de la información de que se tenga conocimiento.

- En relación a los datos personales recabados y generados para la prestación del servicio, "EL PROVEEDOR" deberá limitarse al uso de los mismos únicamente para el cumplimiento de la prestación del servicio.

"LAS PARTES" convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación o información:

- Aquella que sea conocida públicamente.
- La que haya sido puesta a disposición de "LAS PARTES" por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente contrato en forma confidencial.
- La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de "LAS PARTES", sin violar las estipulaciones del contrato o la que genere o desarrolle "EL PROVEEDOR" en sus centros de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

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

PRÓRROGAS.- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a "EL INSTITUTO", lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. "EL PROVEEDOR" puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

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

VIGÉSIMA SEGUNDA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- Funge como administrador del contrato, el servidor público designado mediante el documento que se adjunta en el **Anexo 3 (tres)** del presente contrato, quien será responsable de administrar y verificar su cumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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 TERCERA.- 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 CUARTA.- OBLIGACIÓN SOLIDARIA O MANCOMUNADA.- "LAS PARTES" que suscriben el presente contrato en su carácter de **"EL PROVEEDOR"**, asumen las obligaciones materia de este instrumento jurídico en forma solidaria conforme a lo estipulado en el convenio de participación conjunta, que se agrega al presente contrato en el **Anexo 4 (cuatro).**

VIGÉSIMA QUINTA- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación forman parte integrante del presente contrato y por lo tanto son obligatorios para **"LAS PARTES"**.

Anexo 1 (uno)	"Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
Anexo 2 (dos)	"Propuesta Técnica, Propuesta Económica y Documento de Adjudicación"
Anexo 3 (tres)	"Documento de designación de Administrador del Contrato"
Anexo 4 (cuatro)	"Convenio de Participación Conjunta"

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

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

Previa lectura y debidamente enteradas **"LAS PARTES"** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por triplicado, en la Ciudad de México, el **12 de febrero de 2021**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

C. ALBERTO FLAVIO BALDERAS HERNÁNDEZ
Apoderado Legal

"EL PROVEEDOR"

FUSION T, S.A. DE C.V.

C. EDNA MAIRA OVIEDO SALAZAR
Representante Legal

DIVERACY, S.A. DE C.V.

C. SERGIO RAMÍREZ RIVERA
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

C. EDUARDO OROPEZA ORTIZ
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional

RRSR/CPRD/LEGP/VASC

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

ANEXO 1 (UNO)

"DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO, ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 18 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000006988-2021

[ ] Dictamen de Inversión
[X] Dictamen de Gasto

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

Concepto: OFICIO 0048 RECIBIDO EL 15/01/2021 "SERVICIO DE INTERNET MÓVIL PARA ATENDER NECESIDADES DE LAS UNIDADES MÉDICAS POR CONTINGENCIA COVID-19" PARA EL EJERCICIO 2021

Fecha Elaboración: 19/01/2021

Total Comprometido (en pesos): $ 7,800,000.00
Cuenta: 42061506 SERVI INTEGR TELECOMUNICACIÓN Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500912

COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos)

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1,000.0	0.0	1,300.0	650.0	650.0	650.0	650.0	650.0	650.0	650.0	650.0	300.0

DISPONIBLE (en miles de pesos)

0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en 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 únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

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

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

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Contenido

1. Objetivo del documento. 3
2. Alcance. 3
3. Normas oficiales. 4
4. Requerimientos técnicos. 4
5. Especificaciones técnicas. 5
6. Perfil del licitante. 11
6. Condiciones de aceptación de servicios. 16
7. Cronograma de actividades. 17
8. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse. 17
9. Formato de declaración de no conflicto de interés. 17
10. Otros elementos a cumplir. 18
11. Causales de desechamiento. 18
12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 18
13. Relación de anexos. 19

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
Ver 0.1	14/01/2021	Elaboración y Revisión	Ing. Fernando González Velázquez
Ver 0.2	21/01/2021	Actualización	Ing. Fernando González Velázquez
Ver 1.0	28/01/2021	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

1. Objetivo del documento.
   Elaborar el documento anexo técnico que contenga los requerimientos y las especificaciones técnicas para la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19".

   Clasificador Único de Contrataciones Públicas (CUCoP): 31600030

2. Alcance.

   Derivado de la situación mundial que se atraviesa a causa de la pandemia de COVID-19, así como las medidas implementadas tanto por la Institución y el gobierno Federal a Nivel Nacional para la contención de la propagación y prevención del virus, resulta necesaria la contratación del Servicio de Internet Móvil, para proporcionar al personal de las áreas médico – administrativas, una herramienta tecnológica que permita la conexión a Internet de forma permanente; y para los derechohabientes y personal institucional adscrito en las unidades médicas clasificadas a nivel nacional para la atención de los pacientes diagnosticados con COVID-19 o en estado crítico, la prestación del servicio a través de videollamadas a sus familiares mediante las aplicaciones más comunes tipo whatsapp, Meet, zoom, entre otras e intercambiar datos a través de Internet mediante dispositivos móviles

   En virtud de lo anterior, el Instituto Mexicano del Seguro Social, en lo sucesivo "EL INSTITUTO", requiere la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", el cual proporcionará a los pacientes en aislamiento o que se encuentren en estado crítico, una herramienta tecnológica que permita realizar videollamadas con sus familiares a través de una conexión a Internet de forma permanente, las videollamadas serán realizadas por el personal médico de "EL INSTITUTO" que se encontrará en carpas habilitadas fuera de la zona de consulta.

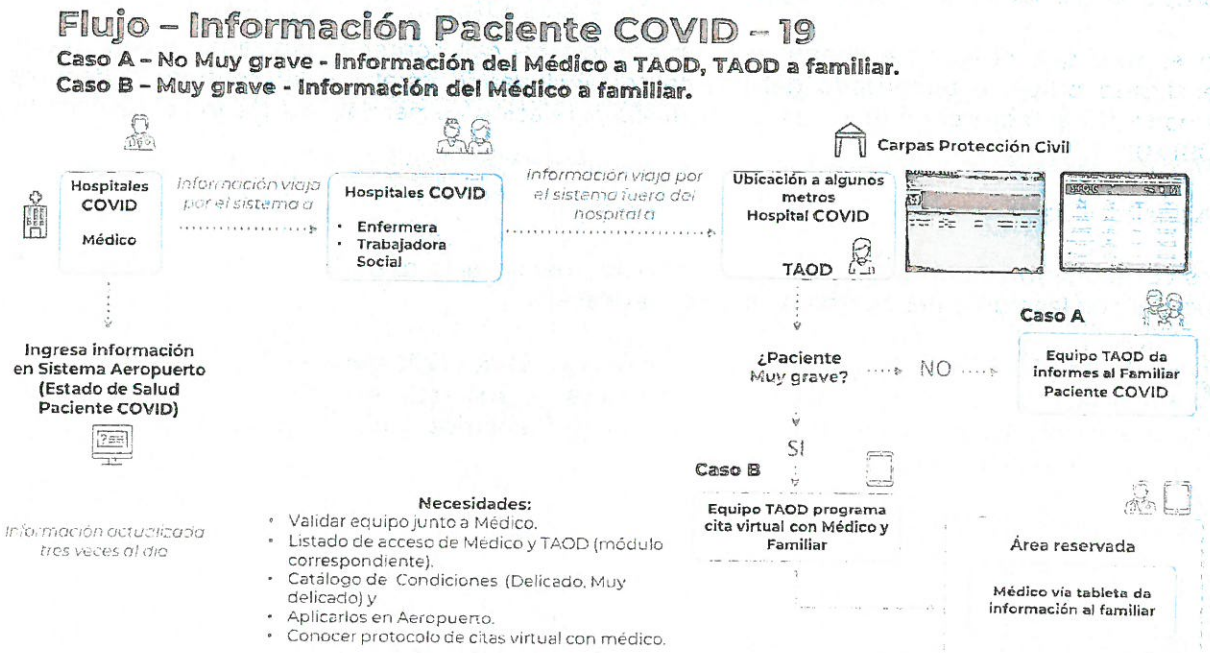


Diagrama de flujo de atención

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" consiste en la prestación de un servicio integral de acceso a Internet inalámbrico con cobertura en territorio nacional, con tecnología que incluya 3G y 4G o en su caso 4.5G, en lo sucesivo "El Servicio".

"El servicio" incluye el suministro de dispositivos con conexión de al menos 4G a la red con la que cuente el proveedor que brinde el acceso a Internet, de conformidad con los estándares internacionales 3G y 4G, las tarjetas SIM (por sus siglas en inglés *Subscriber Identity Module*,), así como la asistencia técnica de los dispositivos suministrados como parte de la infraestructura para proporcionar el servicio.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio solicitado por el Instituto se encuentran descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio". En la tabla 1 se especifica el requerimiento de estos:

Tabla 1

PARTIDA	TIPO DISPOSITIVO	MÍNIMO	MÁXIMO
ÚNICA	SIM Card	468	1,168

"EL INSTITUTO" requiere la contratación de "El Servicio" bajo el concepto de montos mínimos y máximos, con base en el presupuesto autorizado para este servicio.

Como parte del servicio solicitado, "EL INSTITUTO" requiere que el Licitante Ganador cuente con un centro de atención telefónica para el registro, control, seguimiento, atención y resolución de reportes sobre incidentes que puedan generar durante la prestación del servicio o incidentes con los componentes habilitadores para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.

En el caso que el licitante cuente con un servicio de call center tercerizado, deberá presentar certificado propio o tercerizado del call center, incluyendo caratula del contrato o documento firmado por el representante legal demostrando la relación comercial, incluyendo el certificado ISO 9001:2015

3. Normas oficiales.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio que oferte "EL LICITANTE", deberán cumplir con las siguientes Normas Oficiales Mexicanas:

- NOM-050-SCFI-2004 – Información comercial – Etiquetado general de productos.
- NOM-001-SCFI-1993.- Aparatos electrónicos – aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica – requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo.

4. Requerimientos técnicos.

El Licitante deberá incluir como parte del servicio solicitado: el suministro de los componentes habilitadores para la prestación del servicio que se encuentran descritos y señalados en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio" y en la Tabla 1, respectivamente. Asimismo deberá incluir las tarjetas SIM, un centro de atención telefónico (propio o tercerizado) para el registro, control, seguimiento, atención y resolución de reportes de los incidentes que se puedan generar durante la prestación del servicio o incidentes con los

componentes habilitadores para la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato, así como toda la infraestructura de hardware y software necesaria para la integración de los componentes habilitadores para la prestación del servicio a su red y proporcionar el servicio solicitado.

El Instituto requiere la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" por lo que, al finalizar el contrato los componentes habilitadores pasarán a ser propiedad del Instituto, toda vez que al usarlos en ambientes COVID-19, no es recomendable que se regresen al licitante ganador evitando contagios en su manejo y traslado.

5. Especificaciones técnicas.

A. Características del servicio.

El "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", consiste en la prestación de un servicio integral de acceso a Internet inalámbrico con cobertura en territorio nacional, con tecnología 3G y 4G o en su caso 4.5G. El Instituto no reconocerá ni pagará ningún cargo adicional que no haya sido previamente solicitado por el administrador del contrato o por quién éste designe.

La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requerido por "EL INSTITUTO" inicialmente, deberán ser entregados a más tardar 10 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de fallo, con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte de "El Instituto". Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto, siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.

Durante la operación del servicio requerido y a partir de la solicitud formal del Instituto a través del administrador del contrato o por quién éste designe, el Licitante Ganador contará con 2 (dos) días hábiles para realizar la entrega de los componentes descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio".

La entrega de los servicios deberá realizarse en la División de Telecomunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México. Cabe señalar, que el Instituto a través del administrador del contrato o por quién éste designe, realizará la solicitud de los componentes habilitadores para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades operativas.

El Instituto por cuestiones presupuestales, así como también, para el cálculo por entrega de servicio o cancelación de los mismos y los días devengados no sean iguales a un mes calendario, podrá solicitar facturación parcial, es decir por días devengados, para lo cual deberá de usarse la siguiente fórmula:

PD = (PMO / 30)

Donde:

- PD = Precio por día.
- PMO = Precio Mensual Ofertado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- 30 = Número de días considerados en el mes.

El precio por día que resulte de la operación anterior se multiplicará por los días en los que se prestó efectivamente el servicio durante el mes correspondiente.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados deberán ser nuevos, de la más reciente tecnología, no se aceptarán dispositivos usados o remanufacturados; asimismo, debido a que durante la vigencia del servicio los componentes habilitadores para la prestación del servicio seguirán siendo propiedad y responsabilidad del Licitante Ganador, los deberá mantener en condiciones de operación funcional, continua y eficiente, de acuerdo a los métodos que defina para garantizar el funcionamiento de los componentes habilitadores para la prestación del servicio.

Como parte del servicio solicitado, el Instituto requiere que los componentes habilitadores suministrados tengan acceso a Internet los 7 días a la semana, las 24 horas del día, durante la vigencia del servicio, por lo que el Licitante ganador deberá proporcionar el acceso a Internet en tales condiciones, sin costo adicional para el Instituto. Una vez que la línea de los componentes habilitadores haya consumido la totalidad de los datos asignados antes del corte del mes, el licitante deberá permitir realizar alguna de las siguientes acciones:

- Abonar saldo a la línea por parte del usuario asignado del Instituto a través de recargas en tiendas de conveniencia, mediante tarjetas prepago o algún otro método de recarga.

- El administrador del contrato podrá solicitar al licitante ganador la activación de un paquete adicional de datos hasta por la misma capacidad mensual, por lo que el IMSS aceptará el pago del paquete adicional solicitado. Los precios de los paquetes adicionales deberán estar incluidos en la propuesta del Licitante.

- Las líneas móviles de los componentes habilitadores deberán utilizar planes en los que una vez consumida la capacidad establecida, se suspenderá parcialmente el servicio, hasta agregar una recarga o esperar el siguiente corte.

En caso de que exista alguna falla en una región, zona, municipio o localidad, que impida la correcta prestación del servicio, ésta deberá ser registrada a través del centro de atención telefónico para su registro, control, seguimiento, atención y resolución, con lo cual se conciliará entre el Licitante Ganador y "EL INSTITUTO" la deductiva correspondiente que se aplicará para cada falla registrada.

El Licitante ganador deberá realizar la activación de los componentes habilitadores suministrados previa notificación del administrador del contrato, así mismo, deberá realizar las configuraciones necesarias para que los mismos accedan a Internet a través de su red, por lo que los dispositivos descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio", que sean entregados a "EL INSTITUTO" deberán tener los servicios solicitados en el presente anexo.

El Licitante ganador deberá entregar durante los primeros 10 (diez) días hábiles a partir de la fecha de adjudicación y sin costo para "EL INSTITUTO", un 1% de componentes habilitadores de reserva sin línea para cada tipo de servicio indicado en el anexo, los cuales se mantendrán para soporte o sustitución urgente a usuarios por falla.

De igual manera, como parte del servicio solicitado, el Licitante ganador deberá realizar la actualización y reemplazo de los componentes habilitares en caso de que presenten falla o que

exista una actualización tecnológica de la red del Licitante ganador que así lo requiera para obtener los beneficios correspondientes, lo anterior, de acuerdo con las necesidades que le indique el Instituto.

El Licitante ganador deberá contar con los componentes habilitadores para la prestación del servicio y accesorios de repuesto para cubrir imprevistos por daño o falla, así también deberá contar con un área de servicio técnico para dar soporte, mantenimiento y en su caso reparar el componente habilitador que pudiera presentar algún daño o falla durante la prestación del servicio.

El Licitante ganador deberá contar con garantía, sin costo adicional para el Instituto, y durante la vigencia del contrato para todos los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados al Instituto.

Para aquellos componentes habilitadores para la prestación del servicio con falla que sean reportados en el centro de atención telefónica durante la vigencia del servicio y que la garantía sea efectiva, la entrega del componente habilitador para la prestación del servicio reparado deberá realizarse en un plazo máximo de 6 (seis) días hábiles contados a partir del reporte generado en el centro de atención telefónica, haciendo mención que los días estipulados en el presente párrafo, incluyen todas las fases involucradas como son diagnóstico y reposición del componente habilitador para la prestación del servicio, entre otras. En caso de que el Licitante ganador no entregue el componente habilitador para la prestación del servicio en el tiempo marcado, queda obligado a sustituirlo por uno igual o con características superiores. No se aceptan componentes habilitadores para la prestación del servicio remanufacturados.

En caso de desaparición o robo de cualquiera de los componentes habilitadores del servicio, el Instituto realizará la entrega de la denuncia de hechos ministerial certificada al licitante ganador, con la cual se comprobará el siniestro. La reposición del componente habilitador se realizará de los equipos de reserva entregados al Instituto por parte del Licitante ganador.

Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la entrega de los servicios, el Licitante Adjudicado deberá proporcionar a "EL INSTITUTO", acceso a una herramienta con acceso vía Web (portal corporativo) con al menos 2 (dos) cuentas con privilegios de lectura, para que se puedan consultar al menos los siguientes conceptos de forma autónoma:

- Información sobre suspensión de números celulares.
- Información sobre solicitud de trámites administrativos mediante formatos preestablecidos a el Licitante Adjudicado.
- Información sobre estados de cuenta del último mes.
- Información sobre saldos.
- Información de transmisión de datos.
- Información sobre centros de pago.

El servicio del portal corporativo será sin costo adicional para "EL INSTITUTO".

Para el caso en que el Licitante Ganador no esté en posibilidad de proporcionar a "EL INSTITUTO" desde el inicio de la vigencia del servicio, el acceso a un portal corporativo con al menos 2 (dos) cuentas con privilegios de lectura, para que se puedan consultar al menos los siguientes conceptos de forma autónoma:

- Información sobre suspensión de números celulares.
- Información sobre solicitud de trámites administrativos mediante formatos preestablecidos a

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

el Licitante Adjudicado.

- Información sobre estados de cuenta del último mes.
- Información sobre saldos.
- Información de transmisión de datos.
- Información sobre centros de pago.

El Licitante Adjudicado obligatoriamente entregará los reportes que sean solicitados por "EL INSTITUTO" a través del administrador del contrato o a quien éste designe, tal y como se detalla a continuación:

- Si la solicitud se realiza entre las 00:01 y 18:00 horas del día, el reporte deberá ser entregado el mismo día de la solicitud.
- Si la solicitud se realiza entre las 18:01 y 24:00 horas del día, el reporte deberá ser entregado el siguiente día hábil de la solicitud.

El servicio de entrega de reportes será sin costo adicional para "EL INSTITUTO".

B. Características del centro de atención telefónico.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado deberá contar con un centro de atención telefónica (propio o tercerizado) ubicado en la República Mexicana, el cual deberá realizar las actividades de registro, atención, seguimiento y resolución de los reportes que generen por el servicio de acceso a Internet, así como los que se generen en los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados durante la vigencia del contrato.

El centro de atención telefónico debe cumplir sin costo adicional para el Instituto, con lo siguiente:

- Proporcionar servicio los 7 días de la semana, con un horario de atención de al menos 8:00 a.m. a 10:00 p.m.
- Contar con una cabeza de grupo con número telefónico 01 800 o con un número telefónico para la CDMX y área metropolitana.
- Deberá ser provisto en cumplimiento al estándar internacional ISO 9001:2015 o superior.
- Una vez iniciado el servicio, el centro de atención telefónico del Licitante Ganador, deberá contar con una interfaz de integración a la mesa de ayuda del Instituto para el registro, atención, seguimiento y resolución de los reportes que se generen durante la vigencia del contrato.

El licitante deberá incluir en su proposición, manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa cuenta con un centro de atención telefónico (propio o tercerizado) ubicado en la República Mexicana, el cual cumple con los requisitos solicitados en el documento anexo técnico. El licitante deberá adjuntar a dicha manifestación un documento en el que especifique detalladamente la ubicación e infraestructura con la que cuenta el centro de atención telefónico, así como copia simple de la certificación ISO 9001:2015 o superior.

C. Características de la administración de líneas y componentes habilitadores para la prestación del servicio.

"EL INSTITUTO" requiere la administración de las líneas suministradas como parte de la prestación del servicio; Será responsabilidad del Licitante ganador atender en los tiempos

máximos las siguientes actividades que se indican a continuación, de manera enunciativa y no limitativa:

- Alta de servicio con tiempo de solución máximo de 2 días hábiles.
- Activación de servicio con tiempo máximo de solución 1 día hábil.
- Suspensión temporal con tiempo de solución máximo de 1 hora.
- Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 día hábil.
- Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 hora.
- Tiempo de solución máximo de 4 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.

"EL INSTITUTO" requiere la administración de los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados; será responsabilidad del Licitante ganador la configuración, administración, así como la infraestructura necesaria y su puesta en operación, así como también será responsabilidad del Licitante ganador atender en los tiempos máximos las siguientes actividades que se indican a continuación, de manera enunciativa y no limitativa:

- Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 6 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reposición al licitante.
- Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 6 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reparación al licitante.

D. Personal del Licitante ganador.

A continuación, se describe el perfil del personal requerido por el Instituto:

- *Administrador del proyecto:* Personal con capacidad de decisión y dedicado para atender los requerimientos del Instituto solicitados a través del *administrador del contrato,* con capacidad para coordinar y dirigir al personal de soporte técnico, así como representar a la empresa en los compromisos establecidos para la prestación del servicio.

- *Personal de soporte técnico:* Personal dedicado para atender los requerimientos del Instituto, así como brindar atención, seguimiento y resolución de reportes, así como activación de los componentes habilitadores para la prestación del servicio y solución de las fallas en sitio que puedan presentarse durante la prestación del servicio.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado, deberá presentar en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación, una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del personal que participará como parte de la prestación del servicio, dicho personal deberá coincidir con el incluido en su proposición al proceso de contratación para el servicio requerido por el Instituto, la entrega de la documentación que aquí se solicita, se efectuará en la División de Telecomunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México, por lo que, en caso de no cumplir en el tiempo marcado, se aplicará la pena convencional correspondiente.

E. De la entrega de componentes habilitadores para la prestación del servicio.

La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requeridos por "EL INSTITUTO" inicialmente, deberán ser entregados a más tardar 10 días hábiles posteriores a la

fecha de notificación de fallo, con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte del Instituto.

Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.

Durante la operación del servicio requerido y posterior a la solicitud formal de "EL INSTITUTO", el Licitante ganador contará con 2 (dos) días hábiles para realizar la entrega de nuevos servicios descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio". La entrega de los servicios deberá realizarse en la División de Telecomunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.

Verificación de los servicios contratados:

- Para acreditar la entrega inicial de los servicios requeridos por "EL INSTITUTO", se deberá formalizar el documento denominado Acta de inicio de la prestación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", donde se deberá hacer constar el número de componentes habilitadores para la prestación del servicio entregados y operando con las líneas configuradas de acuerdo con las especificaciones solicitadas, su periodicidad es única y deberá ser formalizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la entrega de los servicios. Dicha acta deberá ser formalizada en la División de Telecomunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.

- El servicio proporcionado en forma mensual, es decir mes calendario, se aceptará y validará a través de una "Acta entrega-recepción" dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido de los servicios integrales objeto de la presente contratación, dicha acta será avalada por el Administrador del Contrato, en la misma se aceptarán los servicios, a entera satisfacción del Instituto, así como en su caso, la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.

  Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido, Licitante Adjudicado entregará al Administrador del Contrato, un estado de cuenta mensual de manera digital (archivo electrónico) que sirva como soporte de la prestación del servicio y de la facturación. Dicho reporte deberá contener de manera enunciativa más no limitativa el desglose del total de líneas, su consumo de datos o cualquier otro detalle de consumo de cada uno de los servicios contratados por "EL INSTITUTO".

  A solicitud explicita de "EL INSTITUTO" a través del Administrador del Contrato o a quien éste designe, el Licitante Adjudicado deberá proporcionar a "EL INSTITUTO" lo siguiente:

  - Análisis de consumo bimestral.
  - Aclaraciones de tasación.
  - Trámites contables y administrativos de la facturación.

  Para efectos de pago, se elaborarán las actas de entrega con un corte mensual, en las que se relacionen los entregables conforme al presente anexo. En caso de requerirse por temas presupuestales facturar por fracción de mes, también será obligatorio formalizar acta de entrega.

- A la conclusión de la vigencia del servicio contratado deberá formalizarse un acta de entrega-recepción en donde se asiente además de la aceptación de los servicios, deductivas en caso de haber, e incluir el siguiente párrafo:
    - La presente acta de entrega-recepción funge como finiquito de la relación contractual, por lo que cesan todas las obligaciones y derechos de las partes, así como ambas partes no se reservan derecho alguno sobre el contrato concluido.

6. Perfil del licitante.

El licitante deberá incluir en su proposición, lo siguiente:

a) Deberá acreditar ser una empresa con la capacidad y experiencia técnica requerida para proporcionar el servicio solicitado en territorio nacional, por lo que deberá proporcionar currículo detallado, el cual deberá incluir mediante la presentación de los siguientes documentos:

Administrador del proyecto: "EL INSTITUTO" requiere al menos 1 (uno). El licitante deberá entregar currículo detallado en el que se acredite que el personal propuesto para este perfil cuenta con experiencia de 1 (uno) año en la administración de proyectos similares o iguales al del servicio objeto del presente procedimiento.
Se deberá presentar currículo vitae correspondiente, en el cual tendrá que señalar por lo menos los siguientes rubros:
- Nombre de la persona propuesta como Administrador del proyecto.
- Escolaridad
- Nombre de la empresa o institución en la que desempeñó sus funciones
- Lugar o ubicación donde prestó sus servicios.
- Teléfono de la compañía y datos del jefe inmediato superior.
- Periodo de prestación de servicios.
- Actividades desempeñadas de acuerdo con lo requerido en el presente apartado

Personal de soporte técnico: "EL INSTITUTO" requiere al menos 2 (dos). El licitante deberá entregar currículo detallado en el que acredite experiencia de 1 (uno) año en la instalación, administración y operación de los componentes que forman parte de la solución tecnológica ofertada, tales como, atención, seguimiento de reportes, activación de componentes habilitadores para la prestación del servicio y solucionar fallas en el servicio, entre otros.

El licitante deberá integrar en su propuesta un mínimo de 2 (dos) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente, es decir, cuando menos ese número de empleados deberá acreditar contar con la experiencia mínima requerida, conforme a los puntos que anteceden.

b) Documentación que acredite que el personal con el que prestará el servicio cumple con los conocimientos requeridos por el Instituto mediante la presentación de los siguientes documentos:

Administrador del proyecto: El licitante deberá acreditar que 1 (uno) Administrador de Proyecto cuenta con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación del título o cédula profesional correspondiente.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Personal de soporte técnico: El licitante deberá acreditar al menos 2 (dos) empleados con perfil de Soporte Técnico cuentan con estudios a nivel licenciatura y/o ingeniería relacionadas o afines con Tecnologías de la Información y Comunicación, lo que deberá acreditar mediante la presentación del título o cédula profesional correspondiente.

c) Documentación con la que acredite que el personal con el que prestará el servicio domina las herramientas relacionadas con el servicio solicitado, mediante la presentación de los siguientes documentos:

Administrador del proyecto: El licitante deberá acreditar que para el servicio requerido estará asignando a un Administrador de Proyecto el cual deberá demostrar la experiencia en gestión de proyectos mediante la presentación de algún documento de certificación o capacitación en gestión de proyectos, el cual deberá estar vigente durante el período que abarque el procedimiento de contratación correspondiente.

Personal de soporte técnico: El licitante deberá acreditar al menos (dos) que el personal de Soporte Técnico que cuenta con diplomas o constancias de cursos de capacitación recibidos y concluidos por su personal que prestará el servicio sobre la materia relacionada con el servicio, en los últimos 2 años, debiendo presentar copias simples de dichos documentos.

d) El licitante deberá incluir en su proposición, manifestación escrita y firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa puede brindar cobertura en el territorio nacional con tecnología 3G y 4G, así como en su caso la cobertura 4.5G. El licitante deberá incluir en dicha manifestación un documento en el que especifique detalladamente su nivel de cobertura, el área de cobertura ofrecida por su empresa en el territorio nacional, así como su porcentaje de cobertura.

e) El licitante deberá incluir en su proposición manifestación escrita firmada por el representante legal de la empresa, en la que se indique que la empresa cuenta con un centro de atención telefónico ubicado en la República Mexicana, el cual cumple con los requisitos solicitados en este anexo técnico. El licitante deberá adjuntar a dicha manifestación un documento en el que especifique la ubicación e infraestructura con la que cuenta el centro de atención telefónico, así como preferentemente copia simple de la certificación ISO 9001:2015 o superior, la cual deberá preferentemente mantenerse vigente durante el período que abarque el procedimiento de contratación y la vigencia del servicio.

f) El licitante deberá acreditar 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en este anexo técnico, mediante la presentación de copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio, debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en el anexo técnico.

Los servicios descritos en los contratos deberán ser similares al objeto de este proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea de un servicio de acceso a Internet con administración de componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica.

Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010.

La experiencia acumulable, es decir, la suma de la experiencia de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido.

El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de los servicios incluidos, así como el cliente o beneficiario de éstos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.

En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.

g) El licitante deberá acreditar 1 (uno) año de experiencia en la provisión del servicio de centro de atención telefónico con los requisitos descritos en este anexo técnico, lo anterior mediante la presentación de la copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la provisión de un centro de atención telefónico con los requisitos descritos en el anexo técnico.

Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010.

La experiencia acumulable, es decir, la suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido.

El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.

En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.

h) El licitante deberá acreditar la especialidad en la prestación de servicios iguales o similares al solicitado en este anexo técnico con tecnología 3G y 4G o 4.5G. La acreditación se realizará mediante la presentación de copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia.

Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010.

La experiencia acumulable, es decir, la suma de los contratos que presente el licitante deberá ser de 1 (uno) año, para el caso de que dos o más contratos presentados, tengan vigencia en un mismo período de tiempo o la vigencia se traslape en un mismo periodo, solamente se contabilizará la vigencia como experiencia de un solo contrato. Para aquellos contratos que se encuentren vigentes, solo se contabilizará la experiencia por el periodo concluido.

El licitante deberá resaltar en los contratos: el proemio del contrato, el objeto, monto máximo, vigencia del contrato, resumen de servicios incluidos y cliente o beneficiario de los mismos. Así mismo, el licitante deberá anexar los nombres, correo electrónico y teléfonos del personal de contacto con los clientes de dicho contrato para efectos de verificación de la información proporcionada.

En caso de presentar contratos confidenciales o reservados, deberá presentar una descripción sucinta del servicio objeto del contrato, así como una referencia técnica de cada uno de los contratos que haya celebrado indicando nombre, teléfono y domicilio de la dependencia, entidad o empresa contratante, así como el nombre del responsable técnico, a fin de acreditar que el servicio fue prestado a entera satisfacción del contratante.

i) El licitante deberá incluir en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos optimizados para la implementación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:

A. Descripción detallada de los principales componentes que formarán parte de la solución para proveer el servicio solicitado.
B. Las actividades a realizar.
C. La secuencia.
D. Los recursos asignados.
E. Responsables de dichas actividades.
F. Fecha de inicio.
G. Fecha de conclusión.

j) El licitante deberá incluir en su proposición la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se evaluará con base en lo siguiente: Descripción de la metodología, procesos y procedimiento que el licitante utilizará para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el licitante logrará técnicamente entregar el servicio solicitado. El licitante deberá incluir en la metodología la documentación técnica del fabricante de los componentes habilitadores para la prestación del servicio solicitados en el documento anexo técnico y de los elementos que sean necesarios para llevar a cabo la evaluación documental del alcance del servicio requerido, incluyendo la administración de componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica. No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

k) El licitante deberá entregar como parte de su proposición, una matriz de escalación con los tiempos de escalación y solución, en la que especifique al menos, lo siguiente:

A. Nombres y puestos del personal a quien se deben reportar los incidentes o problemática existente en el proyecto.
B. Los tiempos definidos de atención y solución a fallas en el servicio.
C. Medios de contacto electrónico (correo electrónico).
D. Teléfonos fijos.
E. Teléfonos celulares.
F. Tiempos de atención y solución.

l) El licitante deberá incluir en su proposición la plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación de del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo, así como el organigrama de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.

m) El licitante deberá incluir en su proposición copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio acompañados del documento en el que se haga constar la cancelación de la garantía de cumplimiento respectiva, manifestación expresa de la contratante sobre el cumplimiento total de las obligaciones a cargo del licitante o cualquier otro documento legal con el que se corrobore dicho cumplimiento, los contratos deberán estar debidamente concluidos, no se aceptarán contratos vigentes. En caso de presentar manifestación o cualquier otro documento legal con el que se corrobore el cumplimiento, deberá incluir el nombre, cargo, teléfono, correo electrónico, correo y rol del respectivo contrato.

Los contratos deberán haber sido celebrados con empresas privadas, dependencias y/o entidades de la administración pública federal y no podrán tener fecha de firma anterior al año 2010.

Los servicios descritos en los contratos deberán ser iguales o similares al objeto de este proceso de contratación, se entenderá por servicio similar aquel que provea de un servicio de acceso a Internet con una solución de administración de componentes habilitadores para la prestación del servicio y un centro de atención telefónica.

n) "EL LICITANTE" deberá en su caso, incluir en su proposición la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, misma que se comprobará mediante la siguiente documentación:

Aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad expedidos por alguna Institución del Sector Salud Federal, cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de presentación de la convocatoria del servicio solicitado.

o) "EL LICITANTE" deberá en su caso, incluir en su proposición documento que acredite la producción de bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación y que acredite haber producido los bienes que se utilizarán en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la LAASSP, para lo cual se presentará el siguiente documento:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Copia del documento expedido por autoridad competente que determine su estratificación como micro, pequeña o mediana empresa, o bien, un escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad, que cuentan con ese carácter.
- Constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual deberá estar vigente a la fecha del fallo.

p) "EL LICITANTE" deberá en su caso, incluir en su proposición copia de certificaciones que acrediten la implementación de políticas y prácticas de igualdad de género en su empresa. Dichas certificaciones deben estar emitidas por las autoridades u organismos facultados para tal efecto.

6. Condiciones de aceptación de servicios.

Para hacer constar que la prestación del servicio se llevó a cabo a entera satisfacción del Instituto, se elaborará y formalizará lo siguiente:

a) Un Acta del inicio de la prestación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", donde se deberá hacer constar el número de componentes habilitadores para la prestación del servicio entregados y operando con las líneas configuradas de acuerdo con las especificaciones solicitadas, su periodicidad es única y deberá ser formalizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la entrega de los servicios. Dicha acta deberá ser formalizada en la División de Telecomunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.

b) Un Acta mensual del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", en la que se deberá hacer constar el importe correspondiente derivado del número de servicios entregados y operando correctamente, su periodicidad deberá ser mensual, durante los primeros 5 días hábiles del mes posteriores al mes calendario que se hayan devengado los servicios, a partir de la firma del contrato del servicio solicitado.

Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido, Licitante Adjudicado entregará al Administrador del Contrato, un estado de cuenta mensual de manera digital (archivo electrónico) que sirva como soporte de la prestación del servicio y de la facturación. Dicho reporte deberá contener de manera enunciativa más no limitativa el desglose del total de líneas, su consumo de datos o cualquier otro detalle de consumo de cada uno de los servicios contratados por "EL INSTITUTO".

c) Un Acta final del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", misma que deberá ser elaborada al término del contrato del servicio solicitado y deberá dar conclusión a las actividades del mismo, en donde debe incluirse la siguiente cláusula:

a. La presente acta de entrega-recepción funge como finiquito de la relación contractual, por lo que cesan todas las obligaciones y derechos de las partes, así como ambas partes no se reservan derecho alguno sobre el contrato concluido.

Todas las actas citadas en este apartado deberán estar firmadas de conformidad por el administrador del contrato y deberán ser elaboradas en cuatro tantos originales como sigue: un tanto para "EL LICITANTE GANADOR", un tanto para "EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO", otro

tanto para la "COORDINACIÓN TÉCNICA DE REDES Y TELECOMUNICACIONES", y otro tanto para la DIVISIÓN DE TRÁMITE DE EROGACIONES DE "EL INSTITUTO"

7. Cronograma de actividades.

El licitante deberá incluir en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos optimizados para la implementación del servicio solicitado, el cual deberá contener al menos lo siguiente: Descripción detallada de las principales actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados, responsables de dichas actividades, la duración del proyecto, es decir, fecha de inicio y fecha de conclusión.

8. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

8.1 Al Inicio del servicio

Se deberá cumplir con:

i. La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requeridos por "EL INSTITUTO" inicialmente, deberán ser entregados a más tardar 10 días hábiles posteriores a la fecha de notificación de fallo con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte del Instituto . Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.

ii. El Licitante ganador en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato deberá presentar una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del capital humano que participará como parte de la prestación del servicio.

iii. Con la finalidad de estar en condiciones de realizar la sustitución de tarjetas SIM en caso de que estas presenten fallas, el Licitante ganador deberá entregar durante los primeros 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación al Instituto, un stock equivalente al 1% de tarjetas SIM sin servicio para su resguardo, a fin de que sean sustituidas por falla durante la vigencia del contrato y sin generar un costo adicional para el Instituto.

8.2 Durante la operación del servicio

Se deberá cumplir:

I. Alta de servicio con tiempo máximo de solución de 2 días hábiles.
II. Activación de servicio con tiempo máximo de solución 1 día hábil.
III. Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 1 hora.
IV. Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 día hábil.
V. Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 hora.
VI. Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 2 días.
VII. Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 6 días hábiles.
VIII. Tiempo de solución máximo de 4 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.

9. Formato de declaración de no conflicto de interés.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Se anexa Carta de ausencia de interés para servidores públicos, con base en lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto, numeral 4.21 inciso i), 4.24.5.

10. Otros elementos a cumplir.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado deberá incluir para cada servicio un plan de datos máximo de 20 GB mensuales.

11. Causales de desechamiento.

De conformidad con el artículo 29 fracción XV de la LAASSP, será causa de desechamiento:

a. El incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en la convocatoria a la licitación pública electrónica nacional, que con motivo de dicho incumplimiento se afecte la solvencia de la proposición.
b. Si se comprueba que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar el costo de los servicios objeto de la presente convocatoria, o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes, escrito libre.
c. La falta de presentación de los escritos o manifestaciones bajo protesta de decir verdad, previstos en la LAASSP o su Reglamento que se soliciten como requisito de participación en la presente convocatoria será motivo de desechamiento, por incumplir las disposiciones jurídicas que los establecen, conforme al artículo 39 penúltimo párrafo del reglamento de la LAASSP.
d. Cuando no cotice la totalidad del servicio requerido conforme a las condiciones y características solicitadas.
e. Cuando la proposición técnica o económica no cuente con la firma electrónica del representante legal en el sistema CompraNet, establecida por la Secretaría de la Función Pública como medio de identificación electrónica, es decir, la firma electrónica avanzada que emite el SAT para el cumplimiento de obligaciones fiscales o cuando dicha firma no sea válida.
f. Cuando las empresas se encuentren dentro de algunos los supuestos del Art. 50 y 60 de la Ley.
g. Cuando los documentos que envíen los licitantes a través de la plataforma CompraNet no sean legibles, imposibilitando el análisis integral de la proposición, y esto conlleve a un faltante o carencia de información que afecte la solvencia de la proposición, ésta se considerará insolvente.
h. Cuando presente más de una proposición para la partida.

12. Firmas de elaboración, revisión y aprobación.

Responsable de Revisión y Aprobación

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

Coordinador de Sistemas de
Infraestructura Tecnológica
Institucional

13. Relación de anexos.

Id.	Nombre	Descripción corta	Fecha de integración al producto
APCT F03 AN 01	Apartado I	Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio	28/01/2021
APCT F03 AN 02	Apartado II	Términos y condiciones.	28/01/2021
APCT F03 AN 03	Apartado III	Carta de ausencia de interés para servidores públicos	28/01/2021

SIN TEXTO

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Contenido

1. Objetivo del documento. 3
2. Programa de entregas. 3
3. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos. 3
4. Visitas a instalaciones. 3
5. Plazo para la prestación del servicio. 3
6. Vigencia del contrato. 3
7. Lugar de entrega. 3
8. Condiciones de la prestación del servicio. 3
9. Tipo de abastecimiento. 3
10. Garantías de cumplimiento de contrato. 4
11. Forma de pago. 4
12. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados. 6
13. Criterio de evaluación. 8
14. Tipo de contrato. 8
15. Penas convencionales. 8
16. Deductivas. 9
17. Área técnica encargada de verificar la prestación del servicio. 10
18. Responsables de la evaluación de las propuestas técnicas. 10
19. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio. 10
20. Confidencialidad 11
21. Firmas del documento. 12

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
Ver 0.1	14/01/2021	Elaboración y Revisión	Ing. Fernando González Velázquez
Ver 0.2	21/01/2021	Actualización	Ing. Fernando González Velázquez
Ver 0.3	28/01/2021	Aprobación	Ing. Eduardo Oropeza Ortiz

1. Objetivo del documento.

Elaborar los términos y condiciones para la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por contingencia COVID-19" para el Instituto Mexicano del Seguro Social, en lo sucesivo "EL INSTITUTO".

2. Programa de entregas.

"EL LICITANTE" deberá incluir en su proposición un plan de trabajo en el que se propongan plazos optimizados para la implementación del servicio solicitado, el cual deberá contener al menos lo siguiente: Descripción detallada de las principales actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados, responsables de dichas actividades, la duración del proyecto, es decir, fecha de inicio y fecha de conclusión.

3. Licencia, Permisos, Folletos, Catálogos.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio", deberán incluir los folletos en español que contengan las instrucciones de uso e instalación del componente habilitador, en caso de que vengan en otro idioma, se deberá incluir una traducción simple al español.

4. Visitas a instalaciones.

No aplica.

5. Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del servicio será a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero de 2021.

6. Vigencia del contrato

El contrato tendrá una vigencia a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero de 2021.

7. Lugar de entrega.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado, deberá realizar la entrega de los servicios en la División de Telecomunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600, Ciudad de México.

8. Condiciones de la prestación del servicio.

Las condiciones de la prestación del servicio se encuentran descritas en los numerales 3 y 4 Requerimientos Técnicos y Especificaciones Técnicas respectivamente del documento anexo técnico.

9. Tipo de abastecimiento.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Una sola fuente de prestación de servicio.

10. Garantías de cumplimiento de contrato.

El Licitante ganador para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el impuesto al valor agregado, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4 de las Políticas Bases Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social y demás disposiciones legales y normatividad aplicable en la materia.

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

11. Forma de pago.

El Instituto se obliga a pagar al proveedor, de manera mensual (mes calendario) por servicios prestados (devengados), el importe detallado y documentado en el *"Acta mensual del Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19"* bajo los procesos administrativos del Instituto.

El Instituto por cuestiones presupuestales, así como también, para el cálculo por entrega de servicio o cancelación de los mismos y los días devengados no sean iguales a un mes calendario, podrá solicitar facturación parcial, es decir por días devengados, para lo cual deberá de usarse la siguiente fórmula:

PD = (PMO / 30)

Donde:

- PD = Precio por día.
- PMO = Precio Mensual Ofertado.
- 30 = Número de días considerados en el mes.

El precio por día que resulte de la operación anterior se multiplicara por los días en los que efectivamente se prestó el servicio durante el mes correspondiente.

Para el trámite de pago el proveedor deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales en el esquema de facturación electrónica, con las especificaciones normadas por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con Registro Federal de Contribuyentes IMS421231I45, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma 476, Colonia Juárez, C.P. 06600, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, para la validación de dichos comprobantes el proveedor deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página del Instituto el archivo en formato XML; la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El proveedor se obliga a no cancelar ante el SAT los comprobantes fiscales digitales a favor del Instituto, previamente validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo comunicación y

autorización expresa, por parte del Instituto, a través del Administrador del Contrato, de la justificación y Reposición en su caso.

El pago de los servicios se efectuará en pesos mexicanos, a los 20 días naturales posteriores a la entrega de la representación impresa del comprobante fiscal digital y documentación comprobatoria que acredite la entrega de los servicios de conformidad con lo normado en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y constitución de fondos fijos", en la División de Trámite de Erogaciones de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas, sita Calle Gobernador Tiburcio Montiel No. 15, Col. San Miguel Chapultepec, Alcaldía Miguel Hidalgo, México, D. F., C. P. 11850, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 14:00 horas, previa validación y autorización que para tal efecto realice el Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional en su carácter del Administrador del Contrato.

La documentación comprobatoria deberá contar con la autorización de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, quedando obligado el proveedor a entregar previamente su factura en la División de Telecomunicaciones, ubicada en Av. Paseo de la Reforma No. 476, Anexo de Telecomunicaciones, Planta Baja, Col. Juárez, C.P. 06600 México D.F.

En caso de aplicar, de igual manera, "EL PROVEEDOR" deberá de entregar nota de crédito a favor de "EL INSTITUTO" por el importe de la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por las deficiencias en el servicio. Asimismo, el proveedor deberá entregar a "EL INSTITUTO" junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" vigente y positiva. La "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" con una vigencia de 30 días naturales a partir del día de su emisión.

En caso de que "EL PROVEEDOR" no adjunte la "Opinión de Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social" o no esté vigente y/o sea negativa, no se recibirá su documentación, e informará que deberá obtener la citada Opinión, o en caso de que sea negativa, que puede presentar aclaración o pagar sus créditos fiscales ante la Subdelegación que le corresponda o en caso de que no esté vigente, que deberá obtenerla nuevamente.

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 se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre del proveedor, a menos que el proveedor acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

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

Asimismo, el Instituto podrá aceptar a solicitud del proveedor que en el supuesto de que tenga cuentas liquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero-patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, adicionalmente el proveedor acepta se realicen las deducciones correspondientes en su caso, generados por la aplicación de penas convencionales derivados de atrasos o deductivas por la deficiencias en el servicio.

El proveedor que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo por escrito al Instituto, con un mínimo de cinco días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente los documentos sustantivos de dicha cesión, asimismo el proveedor

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C. Institución de Banca de Desarrollo con el Instituto.

En caso de que el proveedor reciba pagos en exceso deberá reintegrar dichas cantidades más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, para los casos de prórroga cuando existan 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 ponga efectivamente las cantidades a disposición del Instituto.

12. Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados.

El Instituto solo recibirá o aceptará el servicio solicitado, previa verificación y cumplimiento de las especificaciones requeridas, de conformidad con lo siguiente:

a) Al inicio del servicio solicitado, cumplimiento de firmas y entrega al Administrador del Contrato del Acta del inicio de la prestación del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", donde se haga constar el número de servicios entregados y operando correctamente, su periodicidad es única y deberá ser formalizada a más tardar 5 (cinco) días hábiles posterior a la entrega de los servicios.

b) Durante la operación del servicio solicitado, cumplimiento de firmas y entrega al Administrador del Contrato del Acta mensual del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19", donde se haga constar el importe correspondiente derivado del número de servicios entregados y operando correctamente, su periodicidad deberá ser mensual, durante los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes, posteriores a la conclusión del mes durante el cual se devengó el servicio.

   Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores al mes vencido, Licitante Adjudicado entregará al Administrador del Contrato, un estado de cuenta mensual de manera digital (archivo electrónico) que sirva como soporte de la prestación del servicio y de la facturación. Dicho reporte deberá contener de manera enunciativa más no limitativa el desglose del total de líneas, su consumo de datos o cualquier otro detalle de consumo de cada uno de los servicios contratados por "EL INSTITUTO".

c) Cumplimiento de firmas y entrega al Administrador del Contrato del Acta final del "Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" misma que deberá ser formalizada posterior al término de la vigencia del contrato o servicio solicitado, asimismo deberá dar conclusión a las actividades y obligaciones del mismo.

En tal virtud, el proveedor acepta expresamente que hasta en tanto no se cumpla de conformidad con lo establecido en los párrafos anteriores, el servicio no se tendrá como aceptado o recibido por parte del Instituto.

Rescisión Administrativa del Contrato.

En términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando el "EL PROVEEDOR", incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente.
Si el Instituto considera que el "EL PROVEEDOR" ha incurrido en alguna de las causales de rescisión, lo hará saber al "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.

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, "EL INSTITUTO" contará con un plazo de 15 (quince) días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer el "EL PROVEEDOR". La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al proveedor dentro dicho plazo.

En caso de que el Instituto, determine dar por rescindido el contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la LAASSP, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar el Instituto, por concepto del servicio, proporcionado por el "EL PROVEEDOR", hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.
En el supuesto de que se rescinda el Contrato, el Instituto, no aplicará las penas convencionales, ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico. Iniciado un procedimiento de conciliación el Instituto, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

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

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

De no darse por rescindido el contrato, el Instituto, establecerá de conformidad con "EL PROVEEDOR", un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que "EL PROVEEDOR", subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 52, de la LAASSP.
Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, la dependencia o entidad convocante podrá recibir los bienes o servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del Contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en este artículo se considerará nulo.

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

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de diez días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.
3. Cuando incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones derivadas de la adjudicación del contrato de la presente licitación.
4. Cuando se compruebe que el "EL PROVEEDOR" adjudicado realice el servicio con especificaciones y características distintas a las solicitadas en esta licitación.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

5. Cuando transmita total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones derivados del contrato, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización del Instituto.
6. Sea declarado en 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 del IMSS con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.
8. Si la Comisión Federal de Competencia, de acuerdo con sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta al proveedor, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.

Terminación Anticipada del Contrato.

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

13. Criterio de evaluación.

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

Asimismo, al tratarse de un procedimiento de Adjudicación Directa y dado que las características técnicas del servicio están perfectamente definidas, resulta innecesario ponderarlas individualmente, ya que la falta de alguna de ellas afectaría la calidad del servicio en su totalidad.

14. Tipo de contrato.

El contrato a celebrarse entre el Instituto y el proveedor será abierto, los servicios serán bajo demanda. Los precios serán fijos y permanecerán durante la vigencia del contrato.

15. Penas convencionales.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en los puntos 5.5.8 y 5.5.8.1 Penas convencionales para cualquier tipo de servicio, el cual indica:

- El administrador del contrato será el responsable de calcular y aplicar las penas convencionales, previstas en los contratos o pedidos, así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

- La pena convencional se calculará por el administrador del contrato, por cada día de atraso por la falta de inicio en la prestación del servicio de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido para el correspondiente procedimiento de contratación.
- La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación de los servicios, de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la siguiente fórmula:

Pca=%d x nda x vspa

Dónde:

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

Se aplicarán penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la fecha pactada para el inicio del servicio, incluyendo todos los componentes y funcionalidades para la prestación del servicio contratado por los siguientes conceptos:

i. El servicio tendrá una vigencia a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero de 2021. La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requeridos por "EL INSTITUTO" inicialmente, deberán ser entregados a más tardar 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte del IMSS. Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.	1% del monto máximo del contrato, antes de IVA, por día natural de atraso de atraso
ii. El Licitante ganador en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato deberá presentar una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del capital humano que participará como parte de la prestación del servicio.	5 al millar sobre el monto máximo del contrato, antes de IVA, por día de atraso.
iii. Con la finalidad de estar en condiciones de realizar la sustitución de tarjetas SIM en caso de que estas presenten fallas, el Licitante ganador deberá entregar durante los primeros 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación al Instituto, un stock equivalente al 1% de tarjetas SIM sin servicio para su resguardo, a fin de que sean sustituidas por falla durante la vigencia del contrato y sin generar un costo adicional para el Instituto.	1 al millar sobre el monto máximo del contrato, antes de IVA, por día de atraso

16. Deductivas.

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto establecidos en el punto 5.5.8.1. Deducciones al Pago de cualquier tipo de servicios, el cual indica:

- En el procedimiento para la aplicación de las deducciones para los contratos de prestación de servicios, el Administrador del Contrato será responsable de calcular y aplicar la deducción

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

por prestación deficiente del servicio tomando en consideración preferentemente los siguientes elementos:

- *Concepto u obligación*: Ejemplo, reporte de cada paciente de acuerdo a la Cédula de Reporte.
- *Nivel de servicio*: Ejemplo, entregar el reporte los 15 días del mes cubriendo todos los elementos indicados.
- *Unidad de medida*: Ejemplo, por la entrega parcial o deficiente del reporte al no cumplir con todos los elementos requeridos.
- *Deducción*: Es el descuento a aplicar considerado por el Instituto, ya sea un monto económico específico o un porcentaje de descuento sobre la factura.
- *Límites de incumplimiento*: Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento.

- De igual forma podrán pactarse deducciones por niveles de incumplimiento en la prestación de los servicios, si estos así han sido solicitados, las cuales serán sobre el monto total de la partida y en ningún caso excederán el monto de la garantía de cumplimiento.

Se aplicarán deducciones por atraso en el cumplimiento de la fecha u hora pactada para la atención específica de los servicios, incluyendo todos los componentes y funcionalidades para la prestación del servicio contratado por los siguientes conceptos:

Alta de servicio con tiempo máximo de solución de 2 días hábiles.	2.5% del costo mensual por día natural de atraso por servicio no atendido.
Activación de servicio con tiempo máximo de solución 1 día hábil	2.5% del costo mensual por día natural de atraso por servicio no atendido.
Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 1 hora.	2.5% del costo mensual por hora hábil en un horario de 8:00 a 22:00 hrs de lunes a viernes, excluyendo días no hábiles, marcados por el IMSS.
Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 día hábil.	2.5% del costo mensual por hora hábil en un horario de 8:00 a 22:00 hrs de lunes a viernes, excluyendo días no hábiles, marcados por el IMSS.
Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 1 hora.	2.5% del costo mensual por hora hábil en un horario de 8:00 a 22:00 hrs de lunes a viernes, excluyendo días no hábiles, marcados por el IMSS.
Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 2 días.	2.5% del costo mensual por día natural de atraso por servicio no atendido.
Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 6 días hábiles.	2.5% del costo mensual por día natural de atraso por servicio no atendido.
Tiempo de solución máximo de 4 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.	2.5% del costo mensual por hora hábil en un horario de 8:00 a 22:00 hrs de lunes a viernes, excluyendo días no hábiles, marcados por el IMSS.

17. Área técnica encargada de verificar la prestación del servicio.
Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

18. Responsables de la evaluación de las propuestas técnicas.
Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones.

19. Administrador del contrato y responsable de la supervisión del servicio.
El Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

20. Confidencialidad

El Instituto y el posible proveedor convienen considerar como confidencial todos los datos, dispositivos de almacenamiento electrónicos, programas de cómputo, o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados por el Instituto y que sean marcados como confidencial.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto para la ejecución del servicio que preste el posible proveedor y sea propiedad exclusiva del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, el posible proveedor reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por ningún medio.

En este sentido, el posible proveedor acepta que la prohibición señalada en el párrafo anterior, comprende inclusive, en forma enunciativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información del Instituto con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro objeto ajeno al de la presente contratación, por lo que el posible proveedor se responsabiliza del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, el posible proveedor se obliga a lo siguiente:

- Mantener absoluta confidencialidad de la información a la cual tenga acceso, siendo responsable de que cada uno de los integrantes del personal asignado para el desarrollo y operación del proyecto, respetará el manejo correcto de la información.
- Toda la información a que tenga acceso el personal que el posible proveedor designe para la prestación de los servicios materia del presente proceso de contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el posible proveedor deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:
    - La información del Instituto y a la cual tenga acceso el personal del posible proveedor no deberá ser copiada o respaldada en ninguno de los equipos del personal del posible proveedor sin autorización previa del personal de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.
    - El acceso a la información del Instituto sólo podrá ser por personal autorizado de la misma.
- De no cumplir con alguna de estas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que deberá aceptar el posible proveedor.
- Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en el contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo acordado.
- Notificar por escrito dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al administrador del contrato o al personal designado por este, cualquier uso o sospecha de uso inadecuado, la indebida apropiación o la divulgación no autorizada de la información de que se tenga conocimiento.
- En relación a los datos personales recabados y generados para la prestación del servicio, el posible proveedor deberá limitarse al uso de los mismos únicamente para el cumplimiento de la prestación del servicio.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

El Instituto y el posible proveedor convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación o información:

- Aquella que sea conocida públicamente.
- La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del contrato en forma confidencial.
- La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del contrato o la que genere o desarrolle el posible proveedor en sus centros de desarrollo.
- Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- La que de acuerdo con la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

21. Firmas del documento.

Responsable de Revisión y Aprobación

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

ANEXO 2 (DOS)

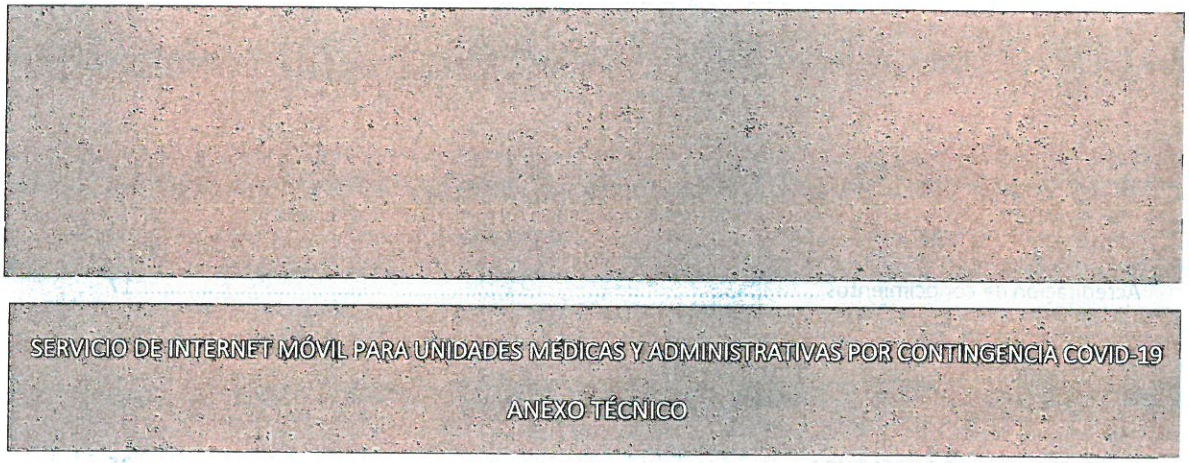
"PROPUESTA TÉCNICA, PROPUESTA ECONÓMICA Y DOCUMENTO DE ADJUDICACIÓN"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 31 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

PROPUESTA TÉCNICA



Para: Instituto Mexicano del Seguro Social

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Índice

SOBRE FUSIÓN-T **3**
Misión 3
Visión 3

SOBRE DIVERACY **3**
Servicio de movilidad 3
Mifi 3
Servicios de IOT 4
Multicarrier 4
Internet Hogar 4
Diseño y desarrollo de proyectos llave en mano 4

REQUERIMIENTO DEL PROYECTO **4**

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. **6**
Equipos Tablet y tarjetas SIM ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS. ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
Características del servicio. 6
Características del centro de atención telefónico. 6
Características de la administración de líneas y componentes habilitadores para la prestación del servicio. 13

PERFIL DEL LICITANTE **14**
Capacidad y experiencia técnica 14
Acreditación de conocimientos 17
Dominio de herramientas. 22
Administrador del proyecto: 22
Personal de soporte técnico: 28

MANIFESTACIÓN DE COBERTURA **35**

EXPERIENCIA **36**

EXPERIENCIA – ATENCIÓN TELEFÓNICA **38**

EXPERIENCIA EN CONTRATOS SIMILARES **39**

METODOLOGÍA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO **41**
Call Center Diveracy 41
Descripción de procesos de atención de fallas en Call Center 41
FW-MST- Manual Agente de Soporte Técnico 41
FW-MST-01 Recibir Ticket para Soporte Nivel 2 41
FW-MST-02 Atención de Ticket Operativo/Administrativo 42
FW-MST-O01 Consultas y Aclaraciones 42

FW-MST-03 Atención de Ticket de Aplicaciones 45
FW-MST-A01 Funcionamiento de Aplicaciones 45
FW-MST-A02 Contratación/Cancelación/Cambio Plan 45
FW-MST-A03 Problemas con pasarelas de pago 45
FW-MST-04 Escalar ticket a Nivel 3 45
FW-MST-E01 Altán 45
FW-MST-E02 Conecto 46
FW-MST-05 Notificar al Agente de Nivel 1 46
Tiempos de respuesta y atención 47
Carácterísticas técnicas de los componentes habilitadores ..... **¡Error! Marcador no definido.**

MATRIZ DE ESCALACIÓN 47

ESTRUCTURA DE RECURSOS HUMANOS 48

CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS 49

NIVELES DE SERVICIO. 50

NORMAS OFICIALES. 51

LICENCIA, PERMISOS, FOLLETOS, CATÁLOGOS. ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

CARTA DE COBERTURA 52

PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

SOBRE FUSIÓN-T

Fusión T en una empresa que incorpora a sus filas un destacado grupo de ingenieros, con el fin de proporcionar servicios como: Diseño, Implementación, Venta y Arrendamiento de sistemas de Telecomunicaciones y Seguridad tales como; Sistemas de CCTV, Enlaces de Microondas, Sistemas de Radio comunicación Digital en distintos protocolos, Tecnologías de la Información, entre otras.

Las Necesidades actuales de Mercado nos han fijado como principal objetivo, ofrecer un Servicio de Calidad y Compromiso con cada uno de nuestros clientes, para que sus requerimientos puedan resultar Satisfactorios y Asertivos.

Misión

Generar soluciones en Diseño, Implementación y Mantenimiento Sistemas de Telecomunicaciones, integrando Tecnología de punta, Proyectos de Alto desarrollo, Innovación en Tecnología de la Información , Sustentabilidad en Desarrollo de Infraestructura y Seguridad industrial, todo esto buscando optimizar los recursos y el logro de los objetivos estratégicos de nuestros clientes.

Visión

Ser reconocidos como una Empresa Líder en la Industria de la Tecnología de la Información y las Telecomunicaciones, buscando brindar siempre Servicios de Calidad y Comprometidos con la sociedad y su crecimiento continuo. Diseño y Construcción de la Tecnología del Futuro, con el Servicio, Calidad, Experiencia y Compromiso de siempre

SOBRE DIVERACY

Empresa autorizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la Comercialización de Servicios de Telecomunicaciones por medio de plataformas que integran diferentes soluciones Tecnológicas. Contamos fundamentalmente con dos líneas de negocios:

- Operador Móvil de Telecomunicaciones
- Comercialización de servicios de telecomunicaciones:

Servicio de movilidad

Producto de servicios de conectividad móvil sobre la Red Compartida que incluye el servicio de datos con acceso a internet, el servicio de voz utilizando tecnologías VoLTE y/o mVoIP y el servicio de envío y recepción de mensajes cortos. Los servicios pueden darse sobre un número nuevo o bien, sobre la portabilidad del número del cliente.

Mifi

El Servicio MIFI es el que provee conectividad inalámbrica móvil, proporcionando acceso a internet a través de la Red Compartida y de la provisión del servicio directamente por Diveracy.

Cada Usuario Final dispondrá de una conexión tipo "Wireless to the Mobile" a través de un CPE con conectividad inalámbrica LTE, con el que tendrá acceso a servicios de conectividad de datos móviles en cualquier lugar dentro de la cobertura de la red compartida. La capacidad de este enlace puede compartirse con uno o varios dispositivos mediante conexión inalámbrica WiFi.

Servicios de IOT

El servicio Internet de las Cosas (IoT, Internet of Things) se refiere a conectividad móvil nacional e internacional de una red de dispositivos ("cosas"), conectados a Internet que pueden comunicarse o interactuar entre ellos, o con terceros, y pueden ser monitoreados o controlados de forma remota.

El servicio se ofrece a través de diferentes operadores de telecomunicaciones e incluye el servicio de datos y el servicio de envío y recepción de mensajes cortos.

Multicarrier

Producto de servicios de conectividad móvil sobre diferentes redes de telecomunicaciones, que incluye el servicio de datos con acceso a internet, el servicio de voz y el servicio de envío y recepción de mensajes cortos. Los servicios únicamente pueden darse sobre un número internacional nuevo.

Internet Hogar

El Servicio INTERNET HOGAR es el Servicio que provee conectividad inalámbrica en ciertas ubicaciones, proporcionando acceso a internet a través de la Red Compartida y de la provisión del servicio directamente por Diveracy. Este servicio está orientado a Usuarios residenciales y de negocios SOHO ("Small Office – Home Office"). Cada Usuario Final dispondrá de una conexión tipo "Wireless to the Home" a través de un CPE con conectividad inalámbrica LTE, con el que tendrá acceso a servicios de conectividad de datos.

Diseño y desarrollo de proyectos llave en mano

Ligado a la experiencia de Diveracy, podremos ofrecer Servicios llave en mano en las que las telecomunicaciones sea el medio de comunicación. Estos proyectos pueden orientarse a: Industria, educación, salud, seguridad, control y geolocalización de activos, IoT, infraestructura.

REQUERIMIENTO DEL PROYECTO

Derivado de la situación mundial que se atraviesa a causa de la pandemia de COVID-19, así como las medidas implementadas tanto por la Institución y el gobierno Federal a Nivel Nacional para la contención de la propagación y prevención del virus, resulta necesario llevar a cabo la contratación y poder proporcionar los servicios de videollamadas a través de Internet mediante dispositivos móviles, que están siendo requeridos por los derechohabientes y por el personal institucional adscrito en las unidades médicas clasificadas a nivel nacional para la atención de los derechohabientes diagnosticados con COVID-19 o en estado crítico.

En virtud de lo anterior, el Instituto Mexicano del Seguro Social, en lo sucesivo "EL INSTITUTO", requiere la contratación del "Servicio de Internet Móvil para Atender Necesidades de Unidades Médicas por Contingencia COVID-19", el cual proporcionará a los pacientes en aislamiento o que se encuentren en estado crítico, una herramienta tecnológica que permita realizar videollamadas con sus familiares a través de una conexión a Internet de forma permanente, realizándolas a través del personal médico de "EL INSTITUTO" que se encontrará en carpas habilitadas fuera de la zona de consulta:

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

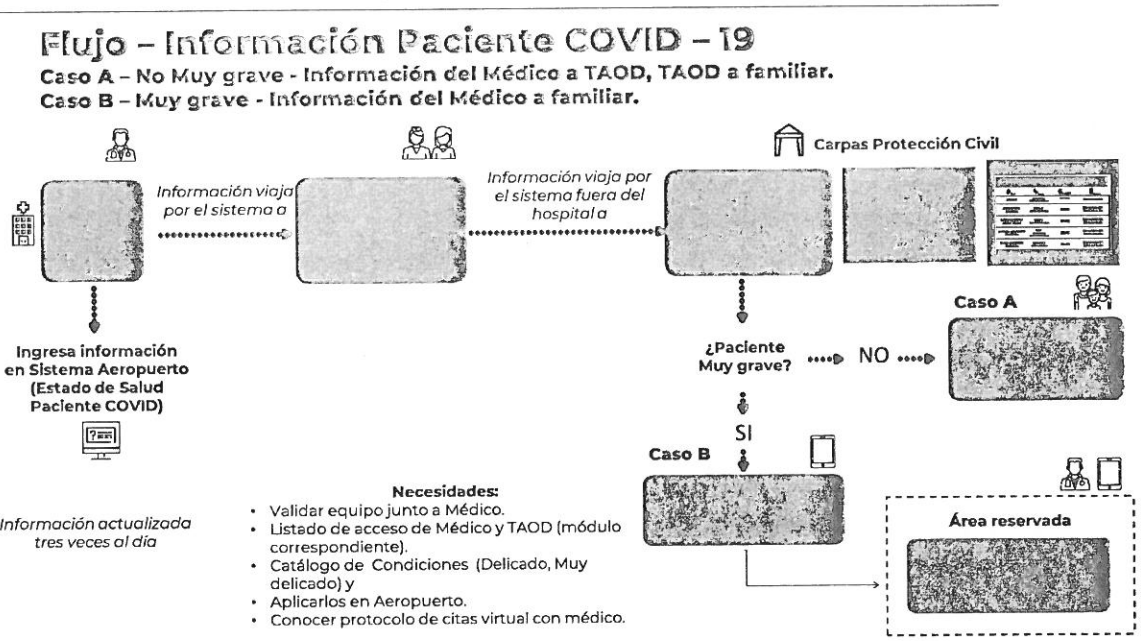


Diagrama de flujo de atención

El "Servicio de Internet Móvil para Atender Necesidades de Unidades Médicas por Contingencia COVID-19" consiste en la prestación de un servicio integral de acceso a Internet inalámbrico con cobertura en territorio nacional, con tecnología que incluya 3G, 4G y/o 4.5G, en lo sucesivo "El Servicio".

"El servicio" incluye el suministro de dispositivos con conexión de al menos 4G a la red con la que cuente el proveedor que brinde el acceso a Internet, de conformidad con los estándares internacionales 3G y 4G, las tarjetas SIM (por sus siglas en inglés *Subscriber Identity Module*,), así como la asistencia técnica de los dispositivos suministrados como parte de la infraestructura para proporcionar el servicio.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio solicitado por el Instituto se encuentran descritos en el "Apartado I, Características técnicas de los componentes habilitadores para la prestación del servicio". En la tabla siguiente, se especifica el requerimiento de estos:

	468	1,168

Derivado de ello, Fusion T S.A. de C.V. en pariticipación conjunta con el operador virtual Diveracy S.A. de C.V. ofrecerá al Instituto el servicio de comunicaciones de datos para acceso a internet así como los componentes habilitadores descritos a continuación.

El servicio tendrá una vigencia a partir del día hábil siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el vencimiento de los mismos de acuerdo con lo solicitado.

Requerimientos técnicos.

Características del servicio.

El Servicio de datos prestado utilizará la red de Altán Redes, la única red 4.5 o Pre-5G de México ya que la mayoría de sus sitios se encuentran enlazados con Fibra Óptica y su tecnología se encuentra preparada para una rápida migración a 5G. Su objetivo de cobertura en 2024 será el 92.25% de la población. Actualmente, cuenta con una cobertura propia superior al 50% de la población y un acuerdo con Telcel para ampliar su cobertura en aquellos lugares donde todavía no llega la Red Compartida.

El servicio incluído lleva una oferta única en el mercado para lograr que usuarios demandantes puedan cubrir sus necesidades. Se compone de una base de 20GB de consumo mensual más 20GB a velocidad reducidad (512Kbps). En adición, puede utilizar 1500 minutos de voz y 500 SMS así como cobertura en roaming internacional en EEUU y Canadá.

Características del centro de atención telefónico.

El Licitante ganador como parte del servicio solicitado deberá contar con un centro de atención telefónica ubicado en la República Mexicana, el cual deberá realizar las actividades de registro, atención, seguimiento y resolución de los reportes que generen por el servicio de acceso a Internet, así como los que se generen en los componentes habilitadores para la prestación del servicio suministrados durante la vigencia del contrato.

El centro de atención ofrece sin costo adicional para el Instituto, lo siguiente:

- Proporciona servicio los 5 días hábiles de la semana, con un horario de atención de al menos 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Teléfono en el área metropolitana de la Ciuda de México: **5351 6911**
- Por correo electrónico: soportel1@diveracy.com

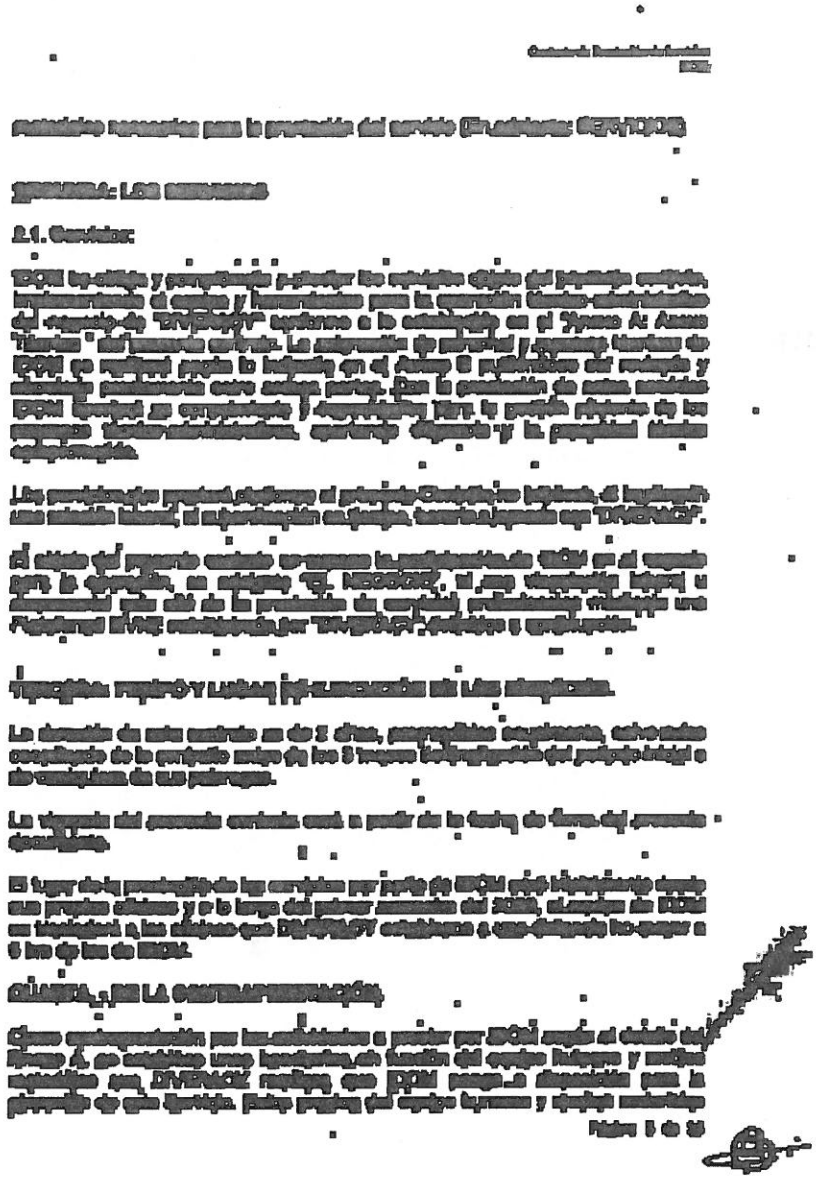
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Características de la administración de líneas y componentes habilitadores para la prestación del servicio.

Diveracy cuenta con herramientas automatizadas y soluciones de software que le perrmiten una muy ágil gestión de los servicios en las líneas que ofrece.

De acuerdo con la solicitud el instituto los tiempos de respuesta para la prestación del servicio serán menores a:

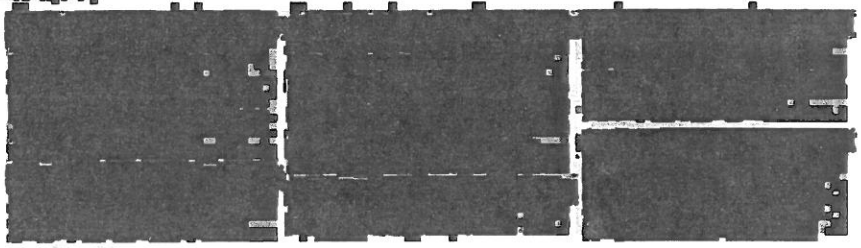
- Alta de servicio con tiempo de solución máximo de 1 día hábil.
- Activación de servicio con tiempo máximo de solución 12 horas.
- Suspensión temporal con tiempo de solución máximo de 30 minutos.
- Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 12 horaqs.
- Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 30 sminuto.
- Activación de roaming con tiempo máximo de solución 12 horas.
- Tiempo de solución máximo de 2 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.
- Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 1 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reposición al licitante.
- Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 3 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reparación al licitante.



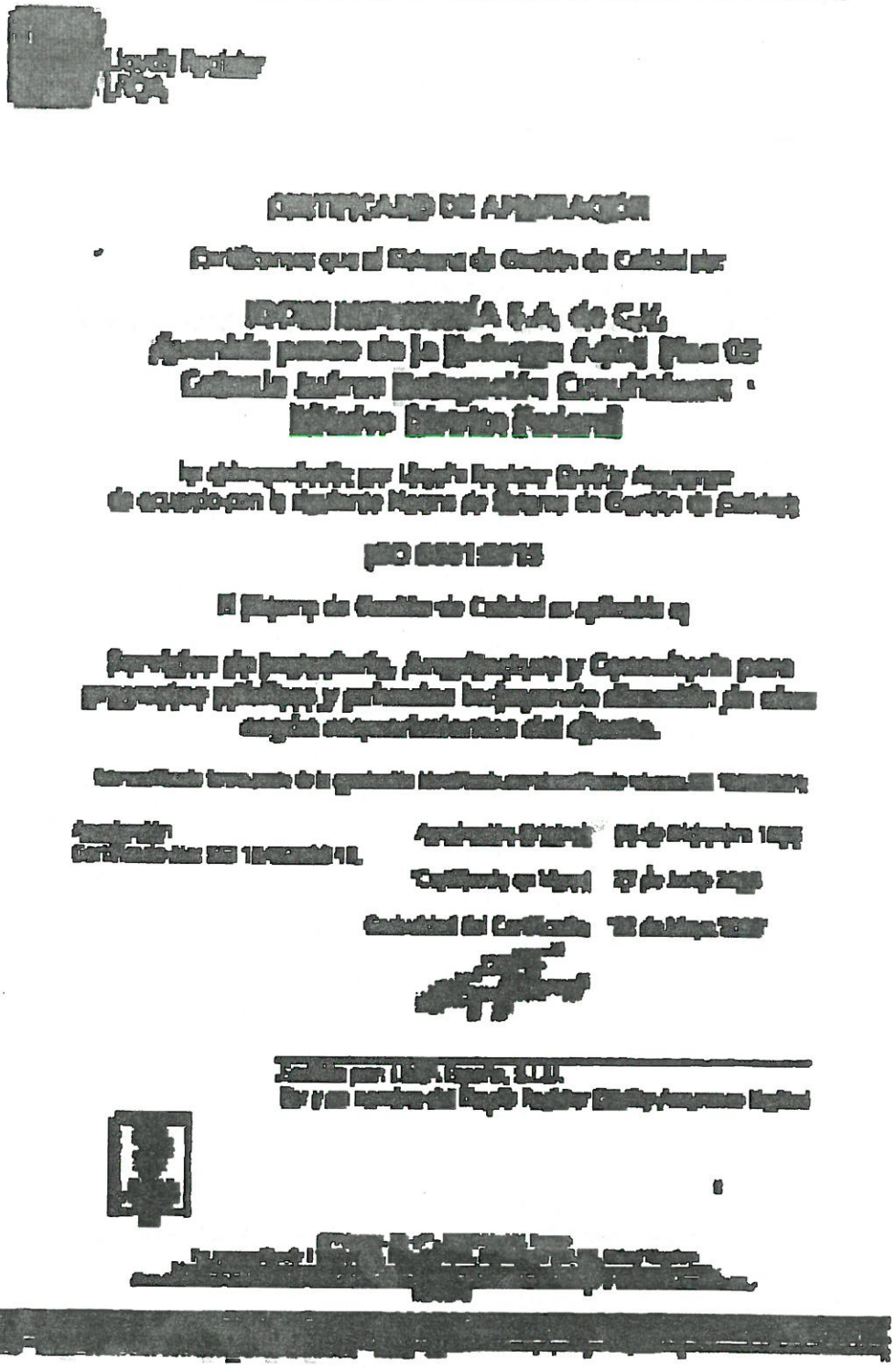
Descripción de los servicios

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

[redacted]



[redacted]



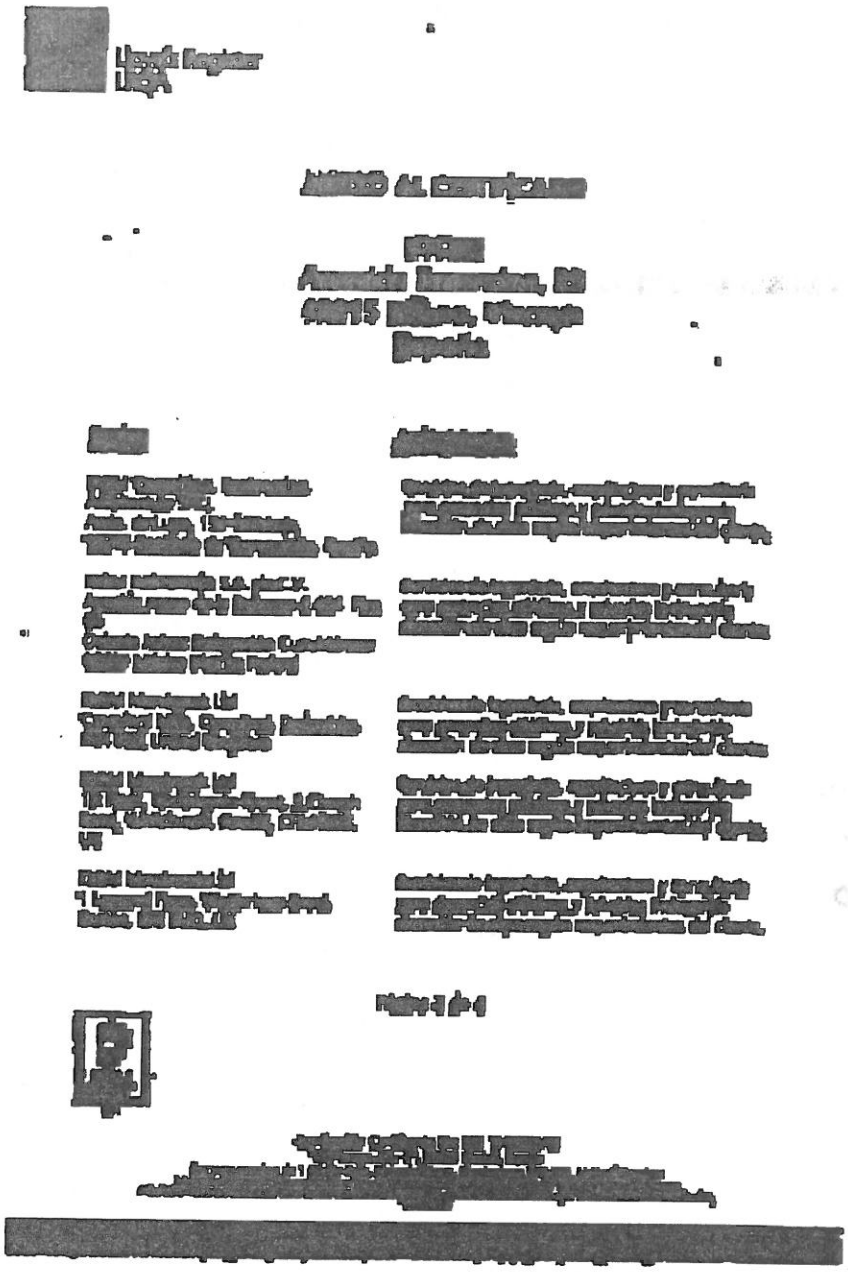
Certificado ISO 9001:2015 de IDOM INGENIERÍA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

[redacted]

[redacted]

[redacted]



Extensión de certificado multisede IDOM México

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Características de la administración de líneas y componentes habilitadores para la prestación del servicio.

Diveracy cuenta con herramientas automatizadas y soluciones de software que le perrmiten una muy ágil gestión de los servicios en las líneas que ofrece.

De acuerdo con la solicitud el instituto los tiempos de respuesta para la prestación del servicio serán menores a:

- Alta de servicio con tiempo de solución máximo de 1 día hábil.
- Activación de servicio con tiempo máximo de solución 12 horas.
- Suspensión temporal con tiempo de solución máximo de 30 minutos.
- Cambio de número de línea con tiempo máximo de solución de 12 horaqs.
- Cancelación de número de línea con tiempo máximo de solución de 30 sminuto.
- Activación de roaming con tiempo máximo de solución 12 horas.
- Tiempo de solución máximo de 2 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.
- Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 1 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reposición al licitante.
- Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo de solución de 3 días hábiles, siempre y cuando sea imputable la reparación al licitante.

Perfil del Licitante

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

Capacidad y experiencia técnica

[redacted]	[redacted]

Administrador del proyecto:

- Nombre:
  - [redacted]

- Escolaridad:
  - [redacted]
    - [redacted]
  - [redacted]
    - [redacted]
  - [redacted]
    - [redacted]
  - [redacted]
    - [redacted]

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

- Lugar de Trabajo:
  - [redacted]
- Nombre del Jefe inmediato:
  - [redacted]
- Teléfono:
  - [redacted]
- Correo electrónico:
  - [redacted]
- Fechas:
  - [redacted]
- Tareas realizadas:
  - [redacted]

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

Personal de soporte técnico:

- Nombre:
  - [redacted]
- Escolaridad:
  - [redacted]
    - [redacted]
- Lugar de Trabajo:
  - [redacted]
- Nombre del Jefe inmediato:
  - [redacted]
- Teléfono:
  - [redacted]

- Correo electrónico:
  - [redacted]
- Fechas:
  - [redacted]
- Tareas realizadas:
  - [redacted]

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

- Nombre:
  - [redacted]
- Escolaridad:
  - [redacted]
    - [redacted]
- Lugar de Trabajo:
  - [redacted]
- Nombre del Jefe inmediato:
  - [redacted]
- Teléfono:
  - [redacted]
- Correo electrónico:
  - [redacted]
- Fechas:
  - [redacted]
- Tareas realizadas:
  - [redacted]

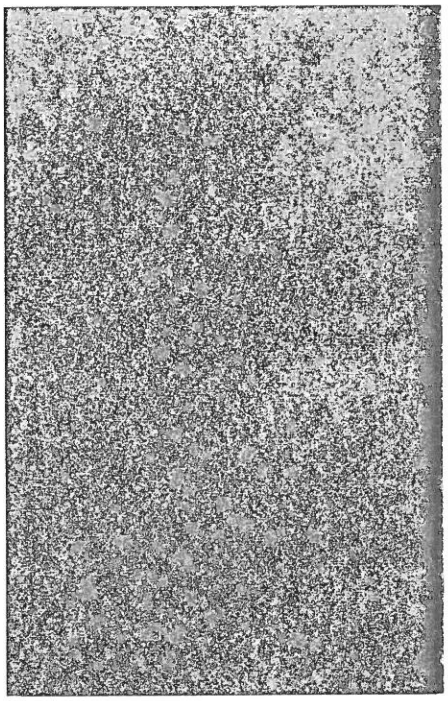
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

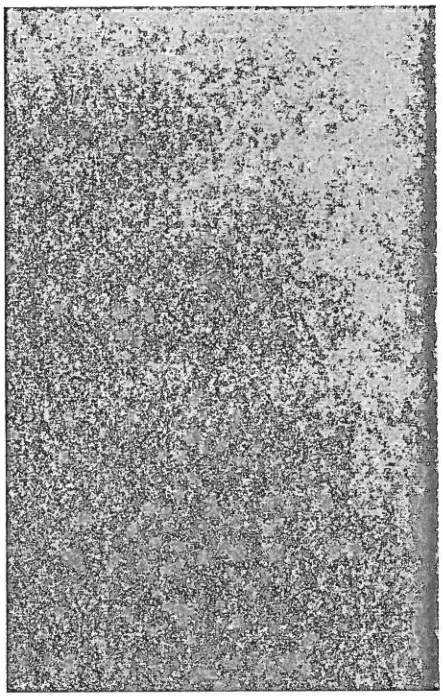
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Acreditación de conocimientos

Administrador del proyecto:

- Cédula Profesional [redacted]

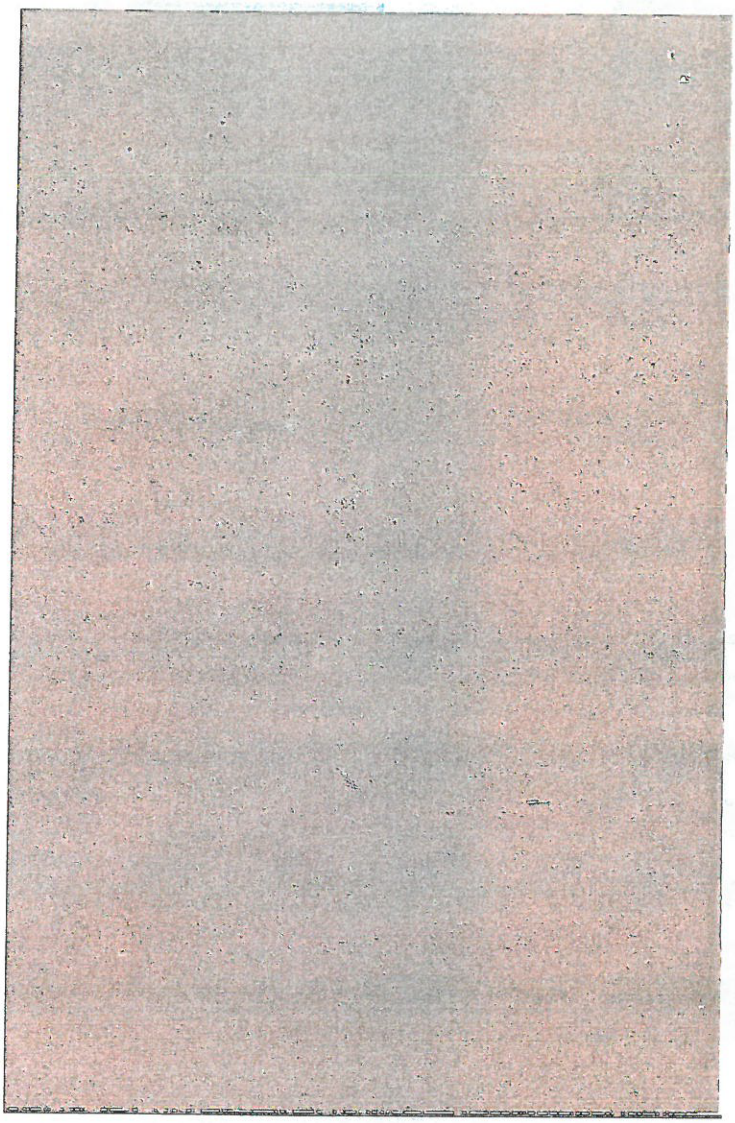




SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

Personal de soporte técnico:

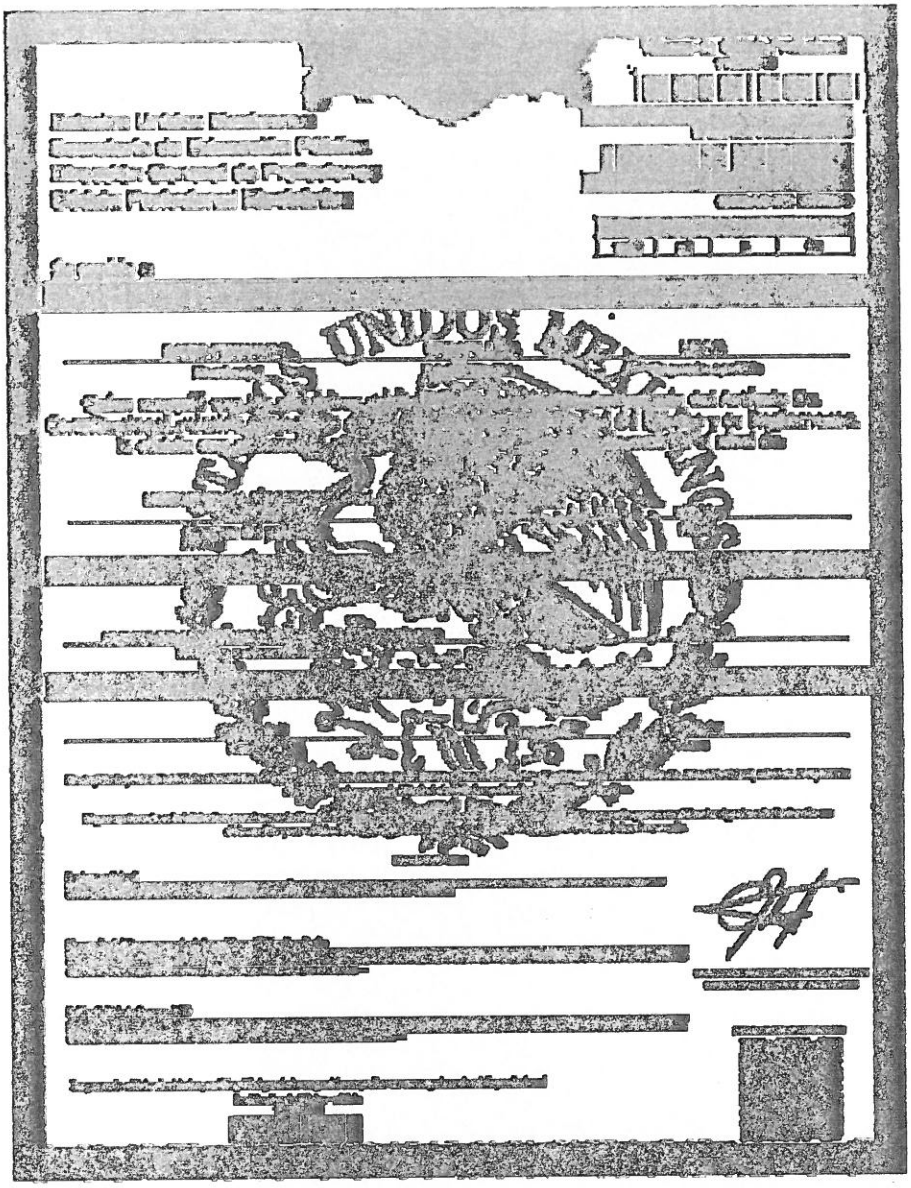
- [redacted]



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

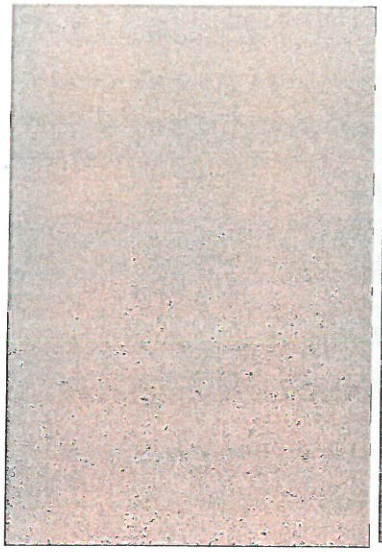
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

- Cédula Profesional de [redacted]



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

- Cédula [redacted]

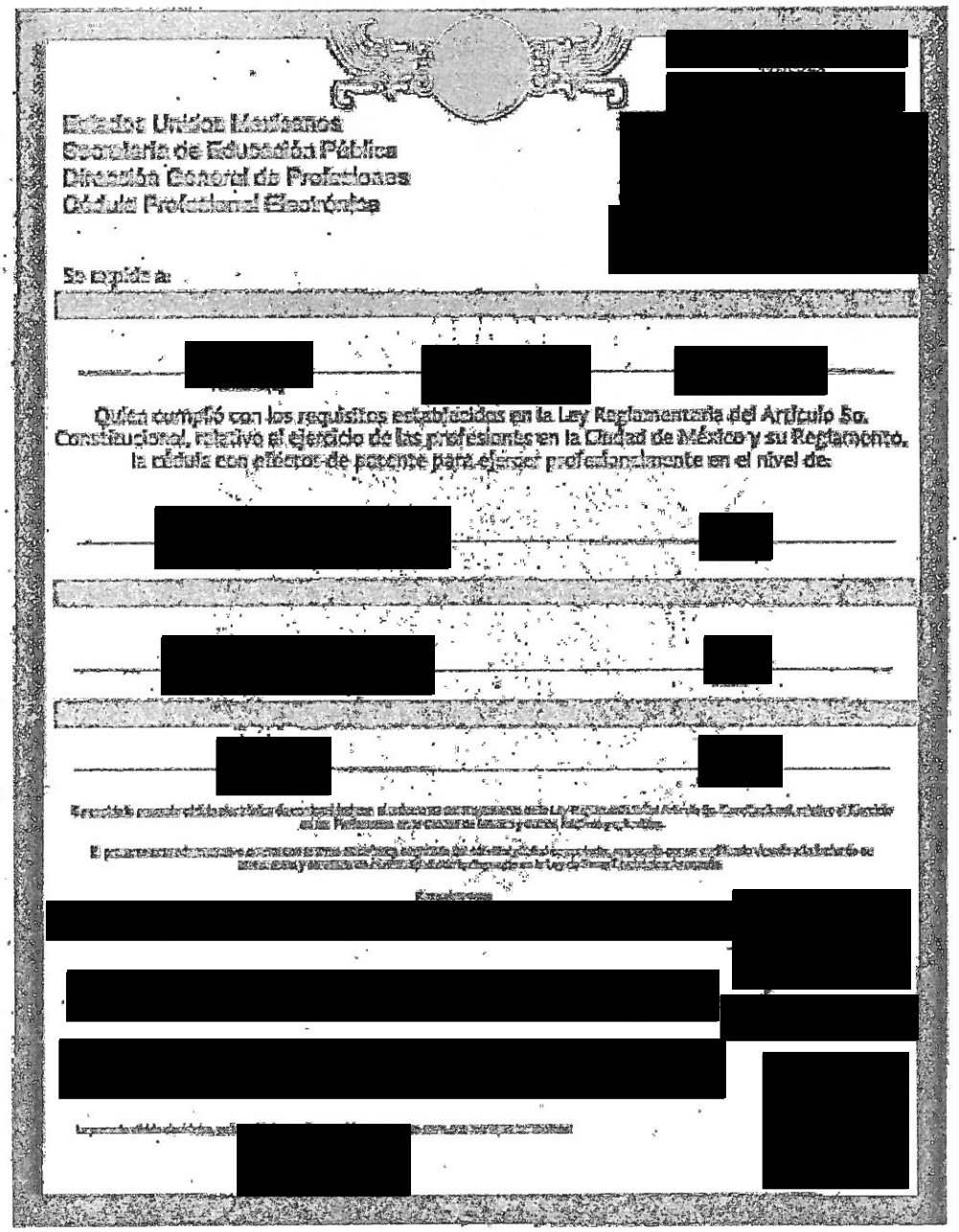




ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

- Cédula de [redacted]


Estados Unidos Mexicanos
Secretaría de Educación Pública
Dirección General de Profesiones
Cédula Profesional Electrónica

Se expide a:

Quien cumplió con los requisitos establecidos en la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México y su Reglamento, la cédula con efectos de patente para ejercer profesionalmente en el nivel de:

Dominio de herramientas.

Administrador del proyecto:

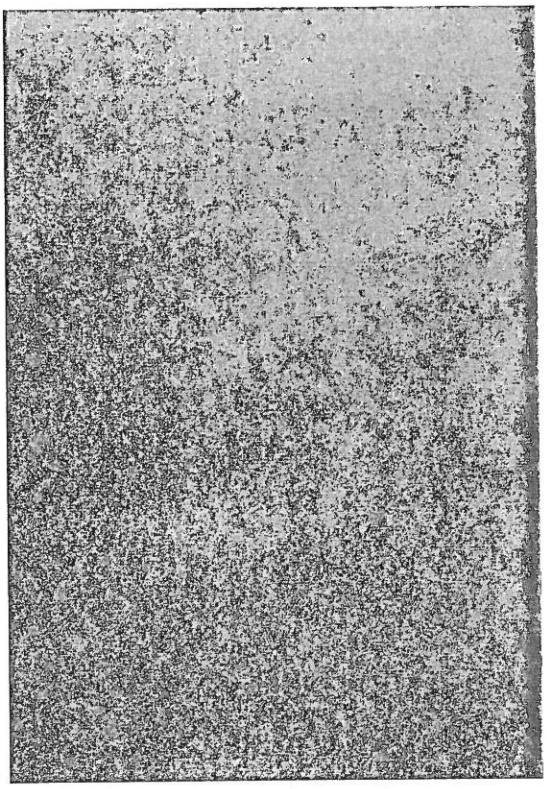
Diplomado en Alta Dirección de Empresas

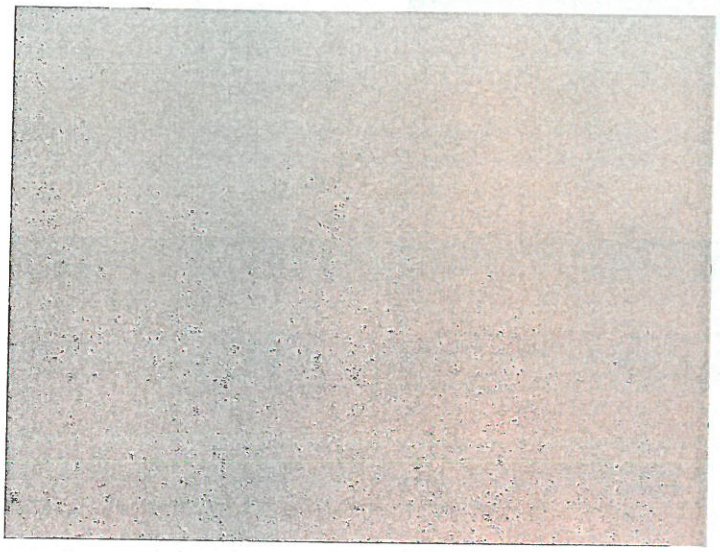


ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Diplomas de Sistemas de Gestión de Proyectos





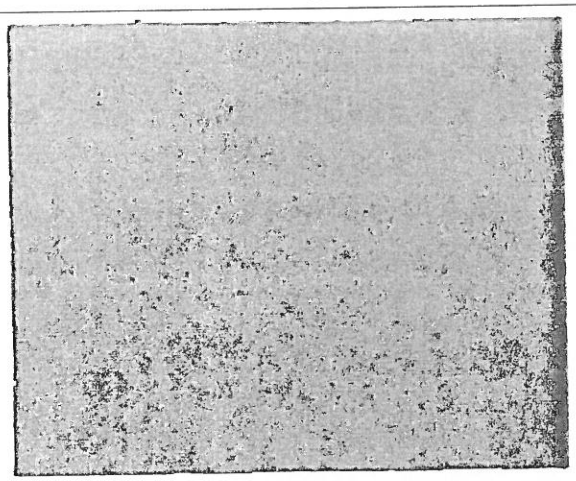


SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE,FIRMA,CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO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

Diplomas en tecnologías.



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



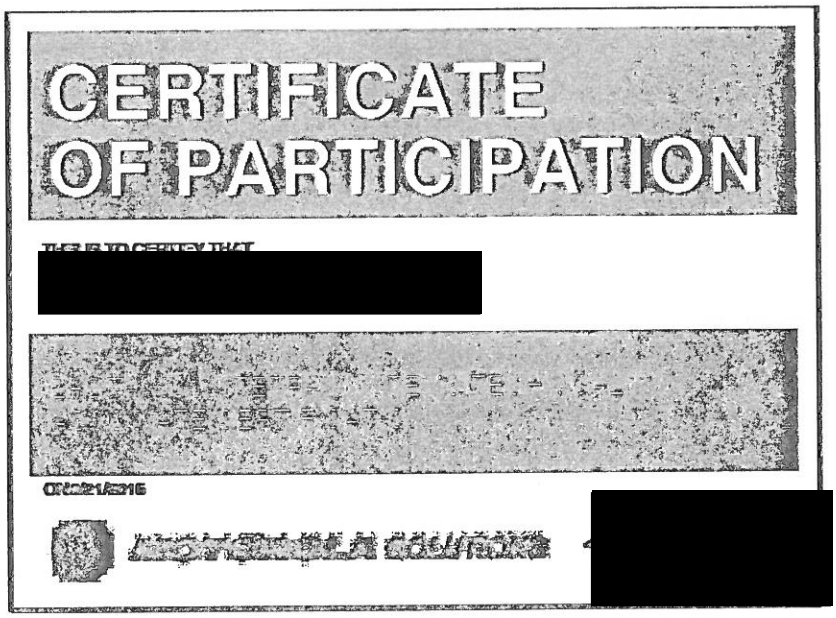
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE,FIRMA,CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO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

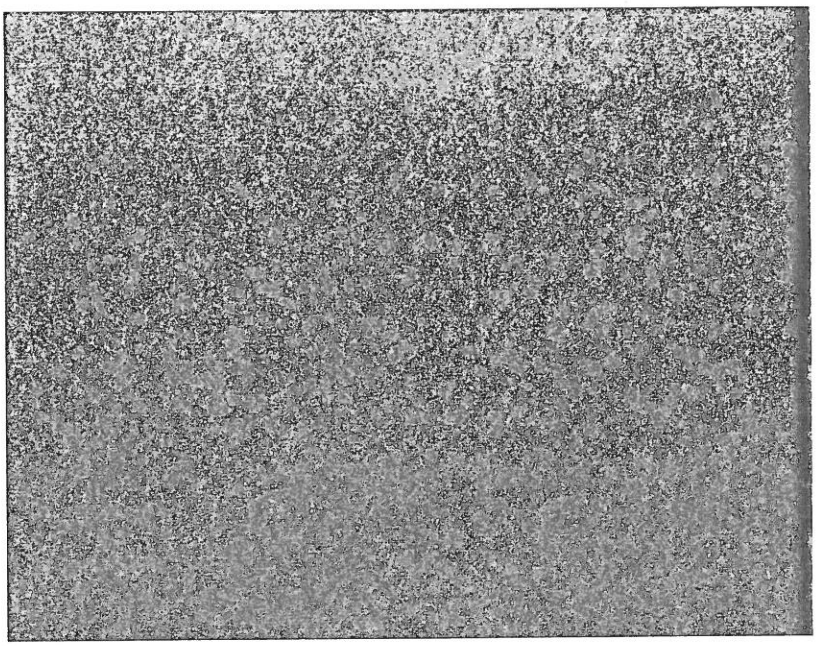


SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE,FIRMA,CARGO, POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

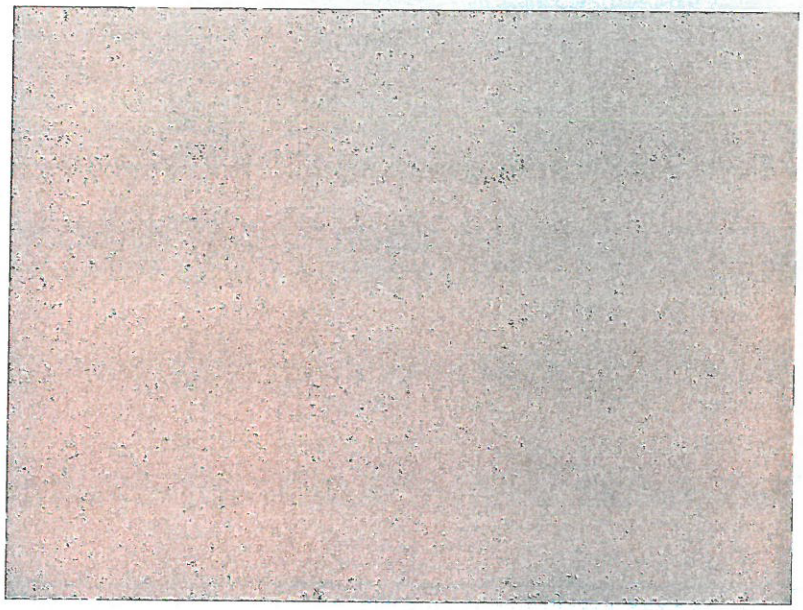

CERTIFICATE
OF PARTICIPATION
[redacted]
[redacted]


[redacted]

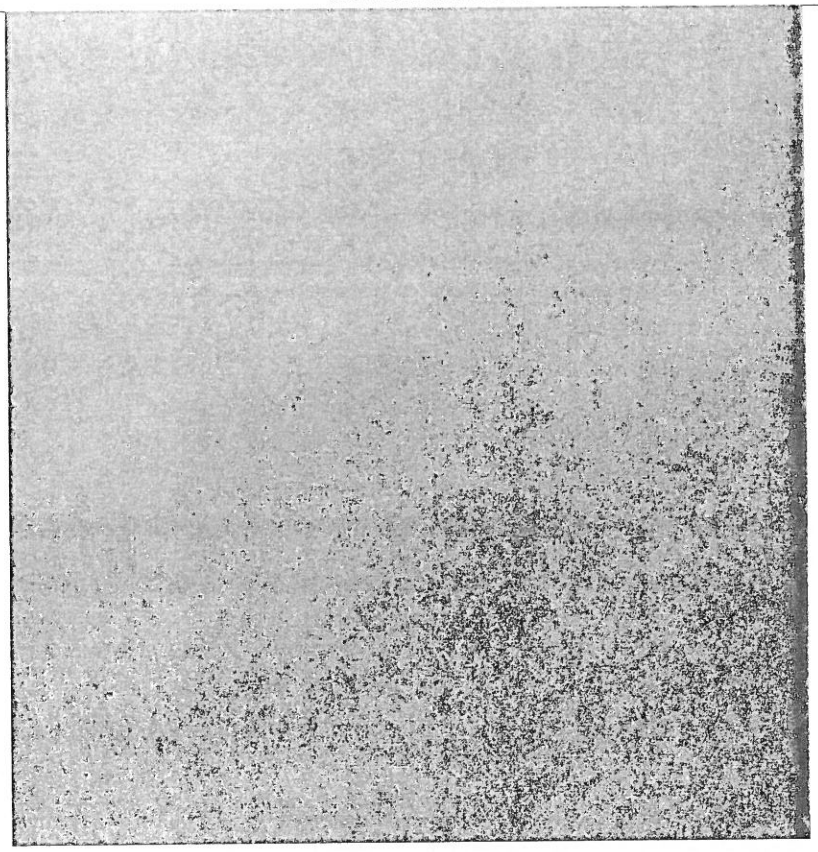
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE,POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

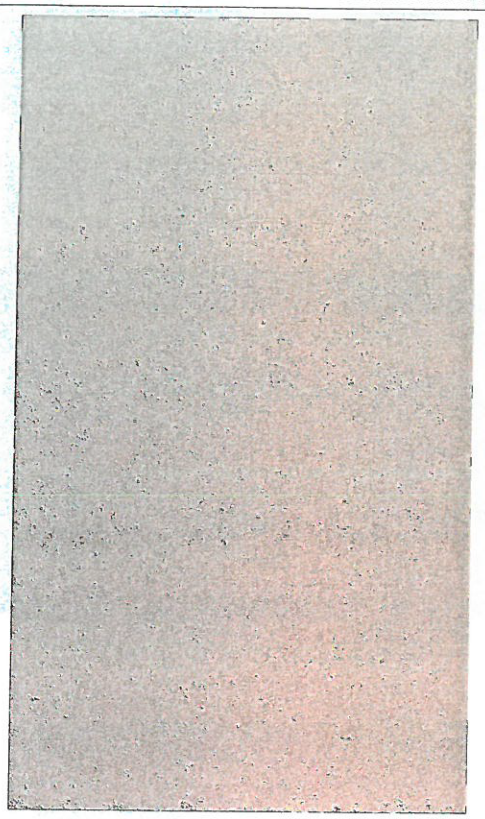
Personal de soporte técnico:

[redacted]



ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

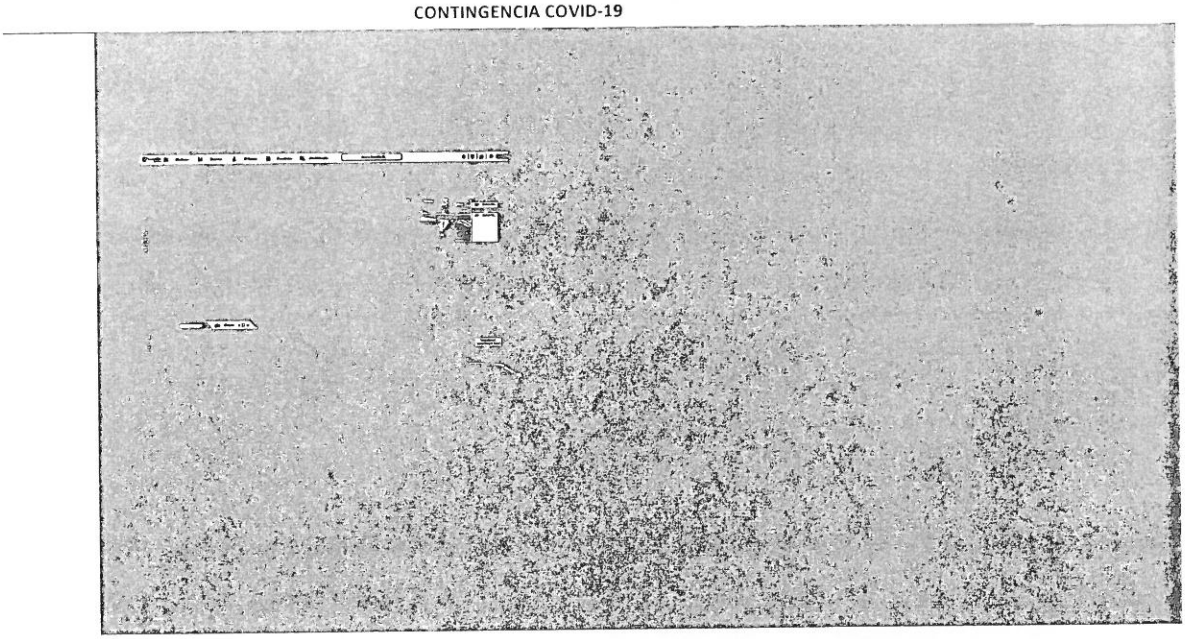




SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE,POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

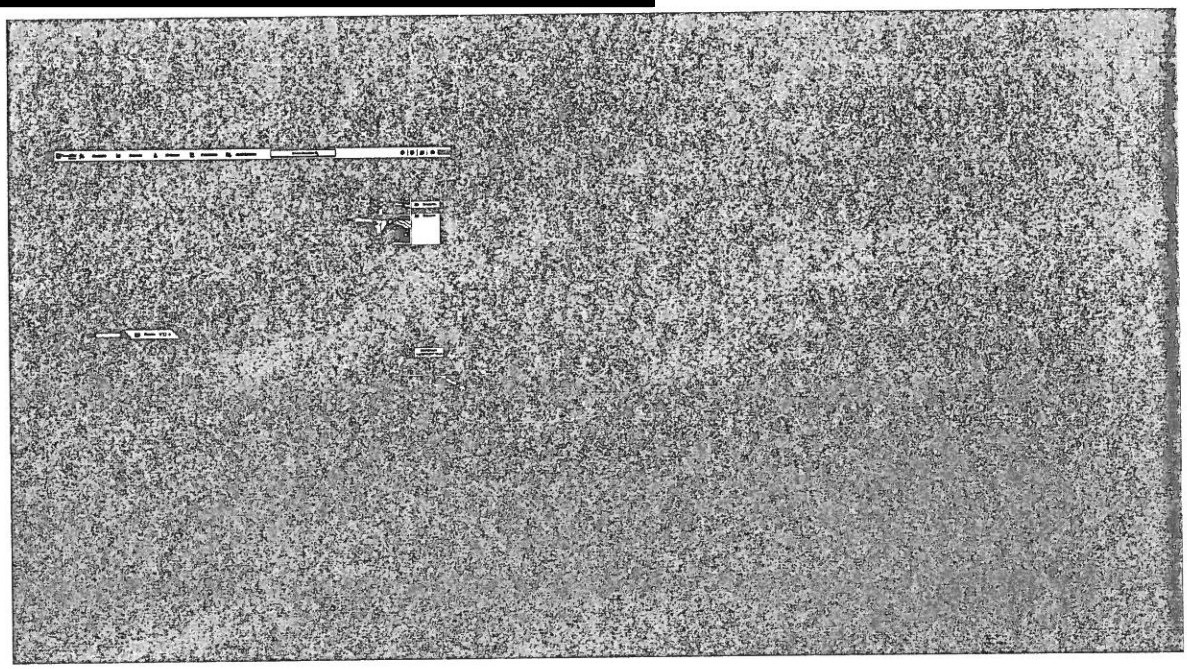
[redacted]

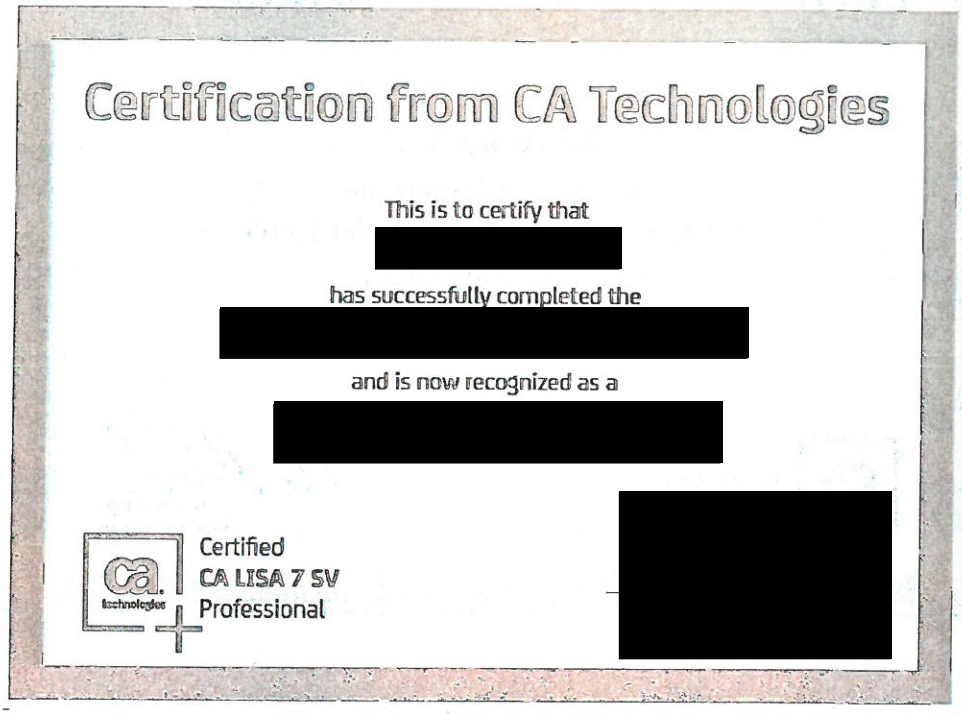
ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



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

[redacted]





Certification from CA Technologies

This is to certify that

[redacted]

has successfully completed the

[redacted]

and is now recognized as a

[redacted]

Certified
CA LISA 7 SV
Professional

[redacted]

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

[redacted] - Desarrollo de Software

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



Certification from CA Technologies

This is to certify that

[redacted]

has successfully completed the

[redacted]

and is now recognized as a

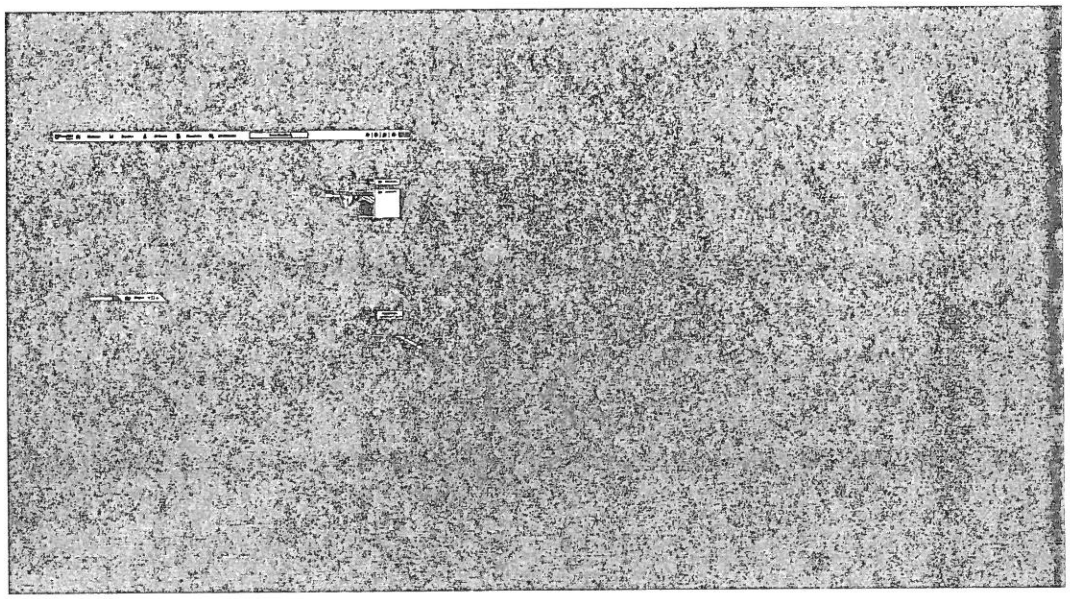
Certified Professional

Certified
CA APM r9.x
Professional

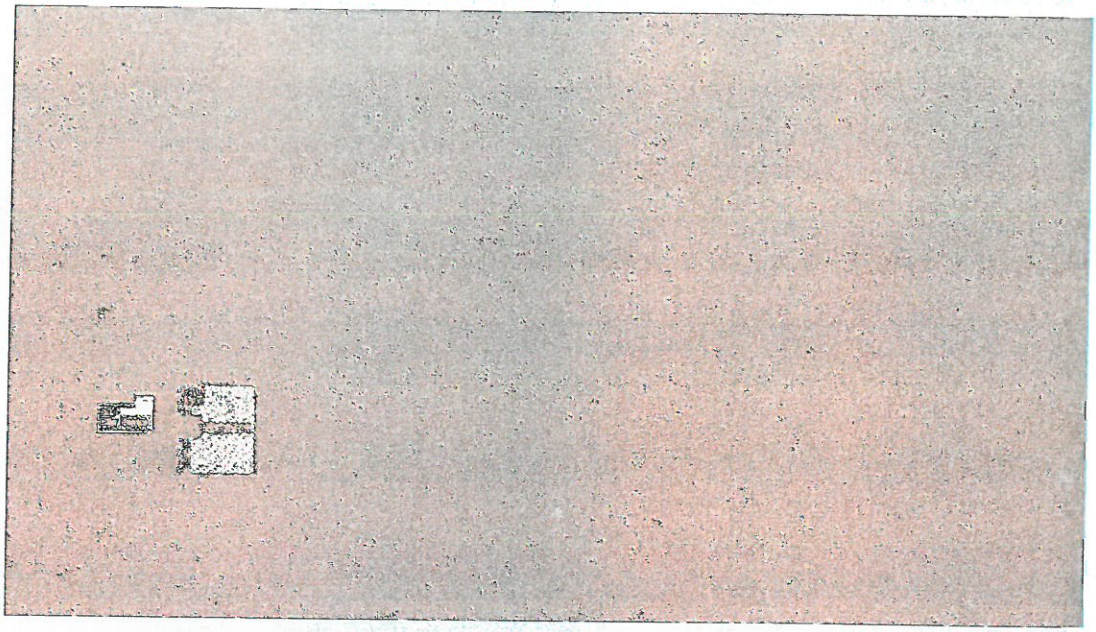
[redacted]

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

[redacted] – *Certificación Teamvox (Tecnologías 3G / 4G)*



[redacted] (Tecnologías 3G / 4G)

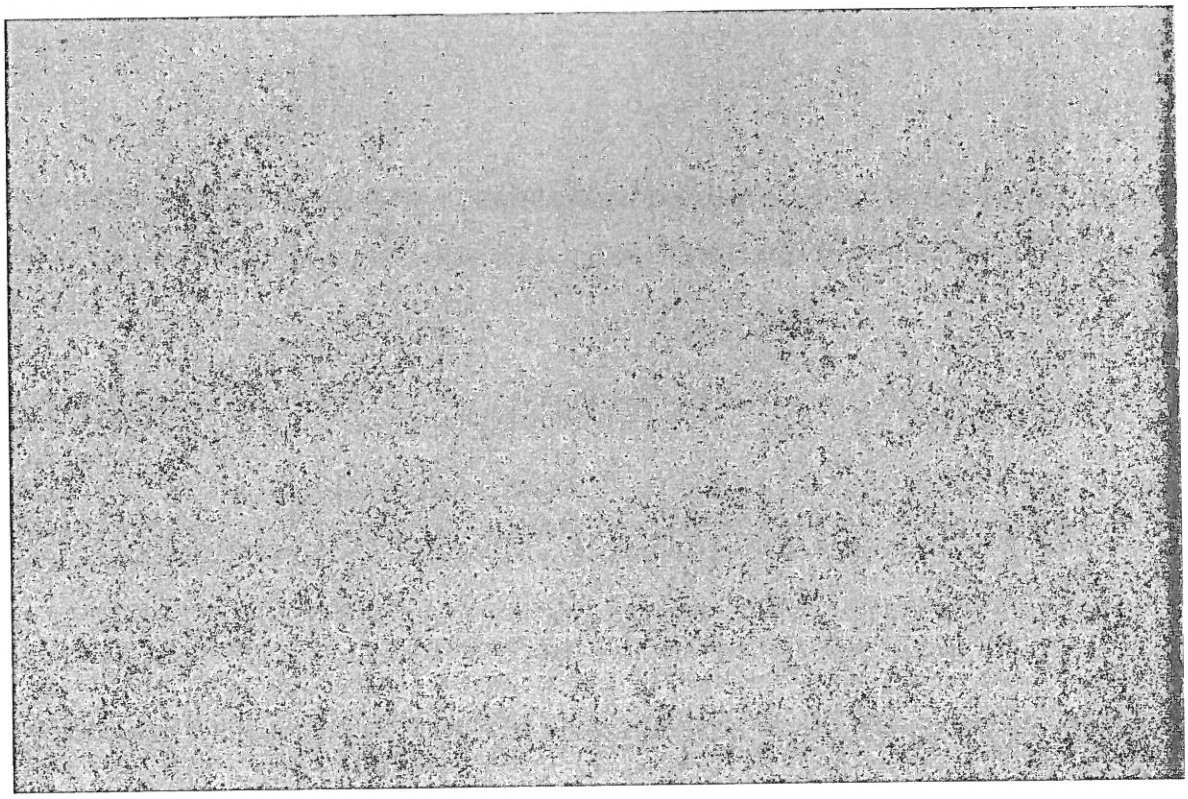


SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE,POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Manifestación de Cobertura

Actualmente, la cobertura agregada de la Red Compartida y sus acuerdos de Roaming Nacional que cubren una población superior al 90% Nacional.



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

Experiencia

El licitante deberá acreditar 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en este anexo técnico, mediante la presentación de copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio, debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la prestación de servicios iguales o similares a los solicitados en el anexo técnico.

En la tabla siguiente se describen los contratos que acreditan la experiencia del consorcio Fusion T – Diveracy S.A. de C.V.

2.a1)

EMPRESA	CONTRATO	Meses	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
FUSIONT	IZTP/DGA/AD-C18/137/2020	5																																			
FUSIONT	SCJN Simplificado 4519001850	4																															X	X	X	X	X
FUSIONT	SCJN/DGRMySG/DABI-058/09/2017	22																											X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Meses acreditables	31																																			

Contrato IZTP/DGA/AD-C18/137/2020

El citado contrato contempla la adquisición de 260 equipos Teamvox que son equipos bajo la tecnología 2G / 3G / 4G para la provisión del servicio POC (PTT o Radio sobre celular). Incluye el servicio de datos celulares para su operación. Incluye servicio de atención telefónica.

Cliente: Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México

Persona de contacto con el cliente [redacted]

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Número de contacto: 5804 4140

Contrato Simplificado SCJN 4519001850

En dicho contrato se comprende el arrendamiento de 18 equipos Teamvox que son equipos para la provisión del servicio de radio sobre celular con tecnología 2G / 3G / 4G. Incluyendo el servicio de datos celulares para su operación. Incluye servicio de atención telefónica.

Cliente: Suprema Corte de Justicia de La Nación

Persona de Contacto el cliente: [redacted]

Teléfono: [redacted]

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

Contrato SCJN/DGRM/DABI-058/09/2017

Contrato para la prestación del servicio de enlaces de datos para el acceso a servicios digitales incluído Internet y videoconferencia interna. Incluye equipos habilitadores (enlaces de microondas) así como el servicio de operación y mantenimiento, incluído un centro de atención telefónica.

Cliente: Suprema Corte de Justicia de la Nación

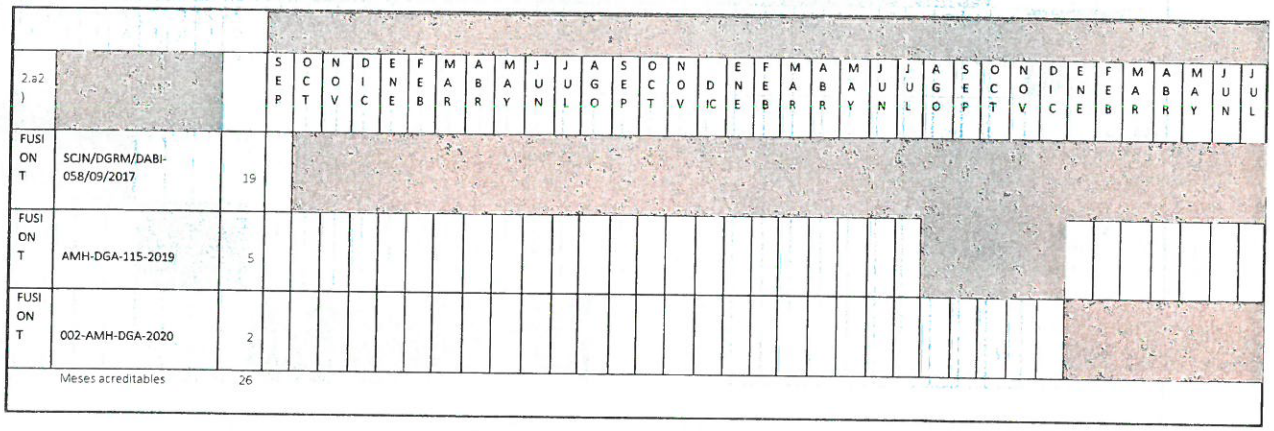
Persona de Contacto el cliente: [redacted]

Teléfono: [redacted]

Se anexan los contratos correspondientes.

Experiencia – Atención Telefónica

El licitante deberá acreditar 1 (uno) año de experiencia en la provisión del servicio de centro de atención telefónico con los requisitos descritos en este anexo técnico, lo anterior mediante la presentación de la copia simple de mínimo 1 y máximo 3 contratos o cualquier instrumento legal que avale la contratación y prestación del servicio debidamente formalizados que acrediten 1 (uno) año de experiencia en la provisión de un centro de atención telefónico con los requisitos descritos en el anexo técnico.



2.a2)			SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
FUSION T	SCJN/DGRM/DABI-058/09/2017	19																																			
FUSION T	AMH-DGA-115-2019	5																																			
FUSION T	002-AMH-DGA-2020	2																																			
	Meses acreditables	26																																			

Contrato SCJN/DGRM/DABI-058/09/2017

Contrato para la prestación del servicio de enlaces de datos para el acceso a servicios digitales incluído Internet y videoconferencia interna. Incluye equipos habilitadores (enlaces de microondas) así como el servicio de operación y mantenimiento, incluído un centro de atención telefónica.

Cliente: Suprema Corte de Justicia de la Nación

Persona de Contacto el cliente: [redacted]

Teléfono: [redacted]

Contrato AMH-DGA-115-2019 y 002-AMH-DGA-2020

Contrato para la prestación del servicio de monitoreo y centro de atención de la Alcaldía Miguel Hidalgo.

Cliente: alcaldía Miguel Hidalgo

Persona de Contacto con el cliente: [redacted]

Teléfono: [redacted]

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

Se anexan los contratos correspondientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Metodología para la prestación del servicio

Call Center Diveracy

El call center de Diveracy es manejado por personal de IDOM Ingeniería que cuenta con certificación ISO 9001:2015. Adicionalmente cuenta con las herramientas y posiciones necesarias para la operación dedicada a proyectos especializados por parte de Diveracy.

Descripción de procesos de atención de fallas en Call Center

FW-MST- Manual Agente de Soporte Técnico

EL presente documento describe la forma en como un agente de soporte técnico (nivel 2) opera y brinda soluciones a los tickets escalados del nivel 1.

Para ello se han definido el siguiente diagrama de flujo:

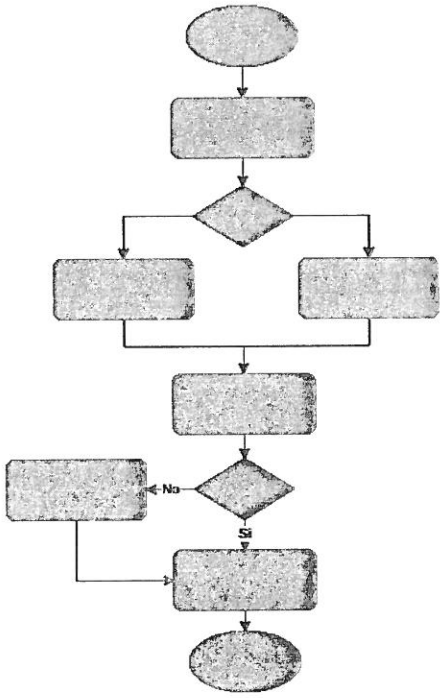


Figura 1: Proceso Agente de Soporte Técnico (Nivel 2)

FW-MST-01 Recibir Ticket para Soporte Nivel 2

La comunicación entre los Agentes de Nivel 1 y 2 se llevará a cabo mediante la plataforma Freshdesk.

El Agente de Soporte podrá consultar sus tickets asignados dando clic en la opción que se encuentra en el menú lateral, tal como se muestra en la Figura 2.

Persona de Contacto el cliente [redacted]

Teléfono: [redacted]

Contrato con Sistemas Databox

En dicho contrato se rentan equipos y líneas a una empresa particular.

Cliente Sistemas Databox S.A. de C.V.

Persona de contacto: [redacted]

Teléfono: [redacted]

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

Se anexan los contratos correspondientes.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Metodología para la prestación del servicio

Call Center Diveracy

El call center de Diveracy es manejado por personal de IDOM Ingeniería que cuenta con certificación ISO 9001:2015. Adicionalmente cuenta con las herramientas y posiciones necesarias para la operación dedicada a proyectos especializados por parte de Diveracy.

Descripción de procesos de atención de fallas en Call Center

FW-MST- Manual Agente de Soporte Técnico

EL presente documento describe la forma en como un agente de soporte técnico (nivel 2) opera y brinda soluciones a los tickets escalados del nivel 1.

Para ello se han definido el siguiente diagrama de flujo:

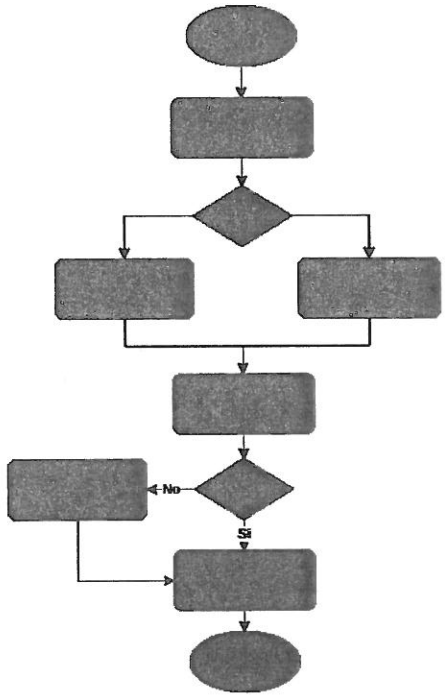


Figura 1: Proceso Agente de Soporte Técnico (Nivel 2)

FW-MST-01 Recibir Ticket para Soporte Nivel 2

[redacted]La comunicación entre los Agentes de Nivel 1 y 2 se llevará a cabo mediante la plataforma Freshdesk.

El Agente de Soporte podrá consultar sus tickets asignados dando clic en la opción que se encuentra en el menú lateral, tal como se muestra en la Figura 2.

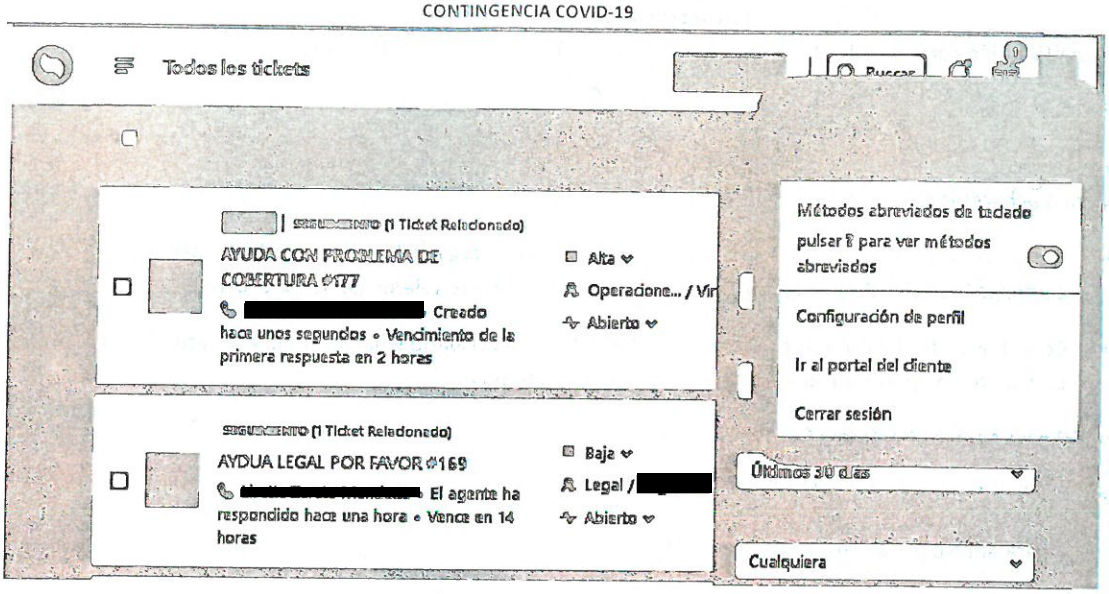


Figura 2: Visualización de Tickets en Freshdesk

Una vez que el Agente tiene conocimiento de la incidencia reportada, comienza un análisis back office para la resolución del ticket.

FW-MST-02 Atención de Ticket Operativo/Administrativo

A continuación, se describen los tickets referentes a asuntos Operativos o Administrativos que serán asignados al Agente, así como las herramientas que tiene a su alcance para realizarlo.

FW-MST-001 Consultas y Aclaraciones

1. Factura no recibida

En caso de que el Usuario Final no haya recibido su factura, se tendrá que consultar en el ERP de acuerdo con el tipo de plan:

- Postpago/Suscripción: Con los datos del cliente (número, folio contrato, etc.) localizar el contrato en el ERP, verificar que la factura del mes correspondiente se generó de manera correcta y reenviarla al correo electrónico del cliente.
- Prepago: Con los datos de cliente (número, folio recarga, etc) localizar la factura asociada a la orden de venta generada en el ERP y reenviarla al correo electrónico del cliente.

Al finalizar la acción correspondiente, notificar al Agente de nivel 1 la solución del ticket.

2. Cambio de datos de Facturación

Para cambiar los datos del cliente, se tendrá que consultar en el ERP de acuerdo con el tipo de plan:

- Postpago/Suscripción: Con los datos del cliente (número, folio contrato, etc.) localizar el contrato en el ERP, ingresar al registro del Socio de Negocio tipo cliente y realizar los cambios solicitados.
- Prepago: Con los datos de cliente (nombre, número, etc) ingresar al registro del Socio de Negocio tipo cliente correspondiente y realizar los cambios solicitados.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Al finalizar la acción correspondiente, notificar al Agente de nivel 1 la solución del ticket.

3. Recarga no efectuada

En caso de que el Usuario Final haya realizado una recarga de manera correcta y sin embargo no se vea reflejado el saldo, se tendrá que hacer lo siguiente:

- Consultar en el ERP que la orden de venta asociada a la recarga se haya registrado de manera correcta y que contenga todos los datos necesarios (cliente, producto, número telefónico, ID de Orden hacia Altán etc.)
- Consultar en la plataforma correspondiente* el estatus del Usuario Final así como el estatus de la Orden (en el caso de Altán), para corroborar que la recarga no se efectuó

*View360 para Altán o plataforma Conecto

- Realizar la recarga desde la plataforma correspondiente*

*View360 para Altán o plataforma Conecto

Si el problema persiste en varios usuarios, notificar al responsable de Aplicaciones para analizar la integración de los servicios y escalarlo a Nivel 3 de ser necesario.

2. FW-MST-002 Atención de Fallas Planes Movilidad/MiFi

Para la atención de las fallas que a continuación se mencionan, se usará la herramienta View 360 al tratarse de servicios de Altán.

1. Fallas Servicio de Voz

En caso de que el Usuario Final reporte fallas en el servicio de voz los cuales pueden ser:

- Llamadas entrantes/salientes
- Llamadas en grupo
- Baja Calidad en llamadas

Con los datos proporcionados por el cliente se deberá realizar lo siguiente:

- Consultar estado del UF: Validar que tiene estado Activo y con una oferta asignada
- Consultar características del equipo: Validar que el equipo usado por el UF cumpla con los requerimientos para hacer uso de la Red Compartida
- Consultar historial de llamadas: Validar que la información proporcionada por el UF concuerde con el historial de sus llamadas realizadas, es decir, que las llamadas que presentaron fallas hayan sido realizadas dentro de la zona de cobertura de Altán y durante el periodo de tiempo que el cliente reportó.

Si al concluir el análisis del ticket, la falla reportada es válida y no se debe a un mal uso de la Red por parte del UF, se escalaría el ticket a Nivel 3, anexando las evidencias necesarias.

2. Fallas Servicio de Internet (Movilidad y MiFi)

En caso de que el Usuario Final reporte fallas en el servicio de datos los cuales pueden ser:

- Problemas de Navegación Parcial
- Problemas de Navegación Total

Con los datos proporcionados por el cliente se deberá realizar lo siguiente:

- Consultar estado del UF: Validar que tiene estado Activo y con una oferta asignada
- Consultar características del equipo: Validar que el equipo usado por el UF cumpla con los requerimientos para hacer uso de la Red Compartida
- Consultar historial de consumos: Validar que la información proporcionada por el UF concuerde con el historial de consumos realizados, es decir, que el uso de navegación que presentó problemas haya ocurrido dentro de la zona de cobertura de Altán y durante el periodo de tiempo que el cliente reportó.

Si al concluir el análisis del ticket, la falla reportada es válida y no se debe a un mal uso de la Red por parte del UF, se escalaría el ticket a Nivel 3, anexando las evidencias necesarias. (En caso de ser problema de Latencia anexar SpeedTest)

3. Fallas Servicio de SMS

En caso de que el Usuario Final reporte fallas en el servicio de mensajería los cuales pueden ser:

- SMS entrantes/salientes

Con los datos proporcionados por el cliente se deberá realizar lo siguiente:

- Consultar estado del UF: Validar que tiene estado Activo y con una oferta asignada
- Consultar características del equipo: Validar que el equipo usado por el UF cumpla con los requerimientos para hacer uso de la Red Compartida
- Consultar historial de SMSs: Validar que la información proporcionada por el UF concuerde con el historial de SMSs que se intentaron enviar dentro de la zona de cobertura de Altán y durante el periodo de tiempo que el cliente reportó.

Si al concluir el análisis del ticket, la falla reportada es válida y no se debe a un mal uso de la Red por parte del UF, se escalaría el ticket a Nivel 3, anexando las evidencias necesarias.

4. Activación de SIM

Si se reporta una falla de activación a pesar de estar dentro de la Cobertura de Altán, se deberá realizar lo siguiente:

En caso de que el Usuario Final reporte fallas en el servicio de voz los cuales pueden ser:

- Consultar estado del UF: Validar que no se encuentre en Estado Activo y no en Estado Idle (si se encuentra en este estado, sería una posible razón del porque no cuenta con servicio)
- Consultar características del equipo: Validar que el equipo usado por el UF cumpla con los requerimientos para hacer uso de la Red Compartida

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Si al concluir el análisis del ticket, la activación no pudo realizarse con éxito, ser lo proporcionará al cliente una nueva SIM y se escalaría el ticket a Nivel 3, anexando las evidencias necesarias.

FW-MST-03 Atención de Ticket de Aplicaciones

A continuación, se describen los tickets referentes a las diferentes plataformas de Diveracy que serán asignados al agente, así como las acciones que debe realizar.

FW-MST-A01 Funcionamiento de Aplicaciones

El agente analizará y solucionará los tickets relacionados a fallas en el funcionamiento de las Aplicaciones de Diveracy, tales como:

- Web de BR: Login, alta de vendedores, consulta de ventas, etc.
- Aplicación Vendedor: Login, alta de cliente, escaneo de SIM, etc.
- Aplicación Usuario: Login, consulta de saldo, consumos, etc.

Si el error detectado proviene del servicio de integración con el ERP, Altán o Conecto, se escala el ticket a nivel 3 y se notifica al agente de Nivel 1 para su comunicación al cliente.

FW-MST-A02 Contratación/Cancelación/Cambio Plan

En caso de que un Usuario Final haya tenido problema al contratar un servicio por medio de la Web de Pago o un BR haya tenido problema al contratar, cancelar o cambiar un plan por medio de su Web o Aplicación Vendedor, el agente se encargará de analizar y validar el funcionamiento de la plataforma.

Si el error detectado proviene del servicio de integración con el ERP, Altán o Conecto, se escala el ticket a nivel 3 y se notifica al agente de Nivel 1 para su comunicación al cliente.

FW-MST-A03 Problemas con pasarelas de pago

Si un Usuario Final o BR tiene problemas para procesar sus pagos por medio de las pasarelas que ofrece Diveracy, el agente verificará la integración con la pasarela correspondiente y escalará el ticket a Nivel 3 de ser necesario.

FW-MST-04 Escalar ticket a Nivel 3

En caso de que los incidentes no puedan ser resueltos desde las plataformas de Diveracy y las herramientas de apoyo, se tendrá que escalar a un Nivel 3. Los sistemas que están integrados a Diveracy son:

FW-MST-E01 Altán

Altán pone a disposición de Diveracy, una plataforma (Remedy) para la creación y seguimiento de tickets referentes a problemas de red o sistemas, cabe destacar que en dicha plataforma Altán también tiene posibilidad de crear tickets en caso de detectar incidentes críticos referente al servicio de un grupo de Usuarios Finales o notificaciones de ventanas de mantenimiento de red o de los sistemas.

Para la apertura de un ticket, es importante cumplir los siguientes puntos:

- Los Usuarios Finales asociados a un ticket deberán presentar la misma queja reportada
- Todos los tickets deberán contar con los campos mandatorios
- Todos los Usuarios Finales deberán estar en estado activo (no aplica para casos en los que se requiere consumir APIs de reactivación)

- Los tickets deberán estar alineados a la tabla de criticidad que contempla zona afectada, misma falla y cantidad de Usuarios Finales afectados en un periodo determinado de tiempo
- Las evidencias adjuntadas a los tickets deben ser imágenes nítidas y/o logs
- Los incidentes asociados al consumo de APIs deben ser generados después de haber ejecutado 3 intentos por parte de Diveracy
- No será necesario generar tickets por fallas previamente reportadas por Altán

El uso de la plataforma y el detalle de la información que deberá contener cada ticket, se puede consultar en el Manual PAL-HA-ALTÁN Herramientas de Apoyo apartado PAL-HA-02 Remedy

FW-MST-E02 Conecto

Conecto pone a disposición de Diveracy, una sección de tickets dentro de la plataforma https://partner.cnc.to para la creación y seguimiento de tickets referentes a problemas de la red o sistemas. Se consideran incidencias nivel 3 a aquellas que afectan a un Usuario Final o a un grupo de Usuarios Finales, y está clasificadas de la siguiente manera:

- Fallas en APIs
- Fallas de llamadas entrantes/salientes
- Fallas de datos móviles
- Fallas de acceso a la red
- Fallas de SMS entrantes/salientes

Es importante brindar los detalles de la falla a reportar para poder ser enviado a la categoría apropiada, el detalle de la creación de tickets se puede consultar en el Manual ...

FW-MST-05 Notificar al Agente de Nivel 1

El Agente de Soporte deberá notificar al de Nivel 1 la resolución a detalle del Ticket, si requiere información adicional para el análisis del Ticket o si fue necesario escalarlo a Nivel 3, esto con la finalidad de que el Agente de Nivel 1 pueda comunicar al Usuario Final y actualizar el estado del Ticket.

Un ejemplo de la respuesta al Ticket dentro de Freshdesk se muestra en la Figura 3.



Figura 3: Respuesta a Ticket

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Tiempos de respuesta y atención

Al tener automatizados y digitalizados los servicios por medio de las herramientas automáticas o el call center, Diveracy y Fusion T pueden ofrecer los siguientes tiempos de respuesta:

I. Alta de servicio con tiempo máximo de solución de 12 horas.
II. Activación de servicio con tiempo máximo de solución 12 horas.
III. Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 30 minutos.
IV. Cambio de numero de línea con tiempo máximo de solución de 12 horas.
V. Cancelación de numero de línea con tiempo máximo de solución de 30 minutos.
VI. Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 1 día.
VII. Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 3 días hábiles.
VIII. Activación de roaming con tiempo máximo de solución 12 horas.
IX. Tiempo de solución máximo de 2 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.

Matriz de Escalación

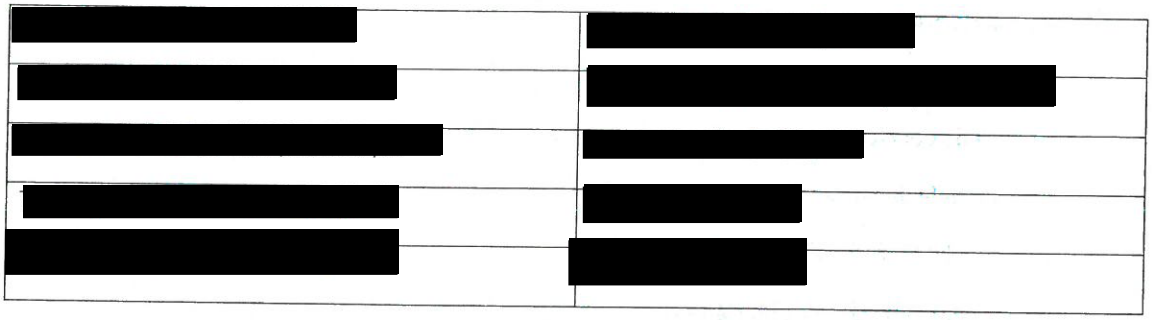
El licitante deberá entregar como parte de su proposición, una matriz de escalación con los tiempos de escalación y solución

Persona	Posición	T. de escalación	T. de solución	Correo Electrónico	Celular
[redacted]	[redacted]	Después de 12 horas	Hasta 24 horas	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	Después de 2 horas	Hasta 12 horas	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	Después de 30 minutos	Hasta 2 horas	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	Dentro de los primeros 30 minutos	Hasta 30 minutos	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	Dentro de los primeros 30 minutos	Hasta 30 minutos	[redacted]	[redacted]
Call center Diveracy	Atención a clientes	Primer contacto	Hasta 30 minutos	soporte11@diveracy.com	5553516911

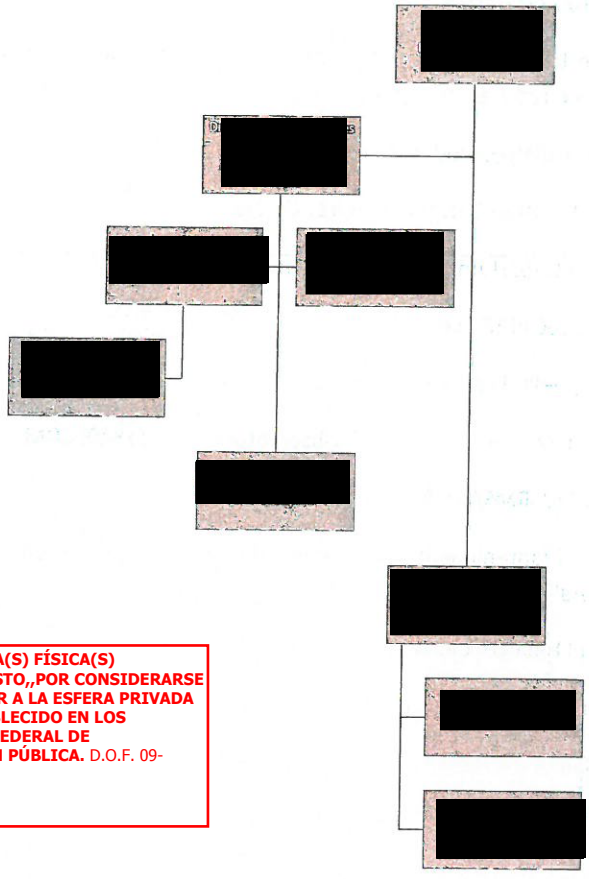
SE CANCELAN DATOS PERSONALES DE PERSONA(S) FÍSICA(S) IDENTIFICABLE(S) TALES COMO: NOMBRE,PUESTO,CORREO ELECTRONICO,CELULAR POR CONSIDERARSE INFORMACIÓN CUYA DIFUSIÓN PUEDE AFECTAR A LA ESFERA PRIVADA DE LA MISMA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 113 FRACCION I Y 118 DE LA LEY FEDERAL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

Estructura de recursos humanos

El licitante deberá incluir en su proposición la plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación de del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo, así como el organigrama de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.



Organigrama de la participación Conjunta Diveracy – Fusion T



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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

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

Cumplimiento de contratos

Contrato AMH-DGA-115-2019

Concepto: "Servicios Integrales para el mantenimiento, instalación y monitoreo del sistema de videovigilancia urbana en la Alcaldía Miguel Hidalgo"

Cliente: Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México

Persona de Conctacto: [redacted]

Posición: [redacted]

Telefono: [redacted]

Correo: [redacted]

Ubicación: Calle General Méndez No. 47, Col. Observatorio, C.P. 11840, CDMX.

Contrato 332/SERV-LPN/SRMS/2018

Concepto: "Servicio de Ingeniería de Campo, Ingeniería de Implementación e ingeniería de Configuración para poner en operación cinco radio enlaces inalámbricos"

Cliente: Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México

Persona de Conctacto: [redacted]

Posición: [redacted]

Telefono: [redacted]

Correo: [redacted]

Ubicación: Calle General Méndez No. 47, Col. Observatorio, C.P. 11840, CDMX.

Contrato 292/SERV-ADLP/SRMS/2018

Concepto: "Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Video Telecomunicación y Cómputo referente a la Base Plata"

Cliente: Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México

Persona de Conctacto: [redacted]

Posición: [redacted]

Telefono: [redacted]

Correo: [redacted]

Ubicación: Calle General Méndez No. 47, Col. Observatorio, C.P. 11840, CDMX.

Niveles de servicio.

9.1 Al Inicio del servicio

Se deberá cumplir con:

i. El servicio tendrá una vigencia a partir del día hábil siguiente del acto de notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2020.

La cantidad de componentes habilitadores para la prestación del servicio requeridos por "EL INSTITUTO" inicialmente, serán entregados a más tardar 15 días naturales posteriores a la fecha de notificación de fallo con sus respectivas líneas las cuales serán activadas a partir de la solicitud de habilitación por parte del IMSS. Considerando que, para efectos de pago, se deberán contabilizar los días de servicio efectivamente prestado, lo cual será a partir de la fecha de recepción por parte del Instituto siempre y cuando en esa fecha, las líneas efectivamente estén activadas y se cuente con cada uno de los componentes habilitadores que forman parte del servicio a contratar.

ii. En un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación del contrato se presentará una relación en donde se detalle perfil y datos de identificación del capital humano que participará como parte de la prestación del servicio.

iii. Con la finalidad de estar en condiciones de realizar la sustitución de tarjetas SIM en caso de que estas presenten fallas, se entregará durante los primeros 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación al Instituto, un stock de 10 (diez) tarjetas SIM sin servicio para su resguardo, a fin de que sean sustituidas por falla durante la vigencia del contrato y sin generar un costo adicional para el Instituto.

iv. Se entregará durante los primeros 5 (cinco) días naturales a partir de la fecha de adjudicación y sin costo para "EL INSTITUTO", un 1% de componentes habilitadores de reserva sin línea por cada tipo de servicio solicitado, los cuales se mantendrán para soporte o sustitución urgente a usuarios por falla.

9.2 Durante la operación del servicio

Tiempos máximos para la activación del servicio:

X. Alta de servicio con tiempo máximo de solución de 12 horas.
XI. Activación de servicio con tiempo máximo de solución 12 horas.
XII. Suspensión temporal con tiempo máximo de solución de 30 minutos.
XIII. Cambio de numero de línea con tiempo máximo de solución de 12 horas.
XIV. Cancelación de numero de línea con tiempo máximo de solución de 30 minutos.
XV. Reposición de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 1 día.
XVI. Reparación de componente habilitador para la prestación del servicio con tiempo máximo de solución de 3 días hábiles.
XVII. Activación de roaming con tiempo máximo de solución 12 horas.
XVIII. Tiempo de solución máximo de 2 horas en caso de afectación de la línea de servicio a partir del reporte realizado.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Normas oficiales.

Los componentes habilitadores para la prestación del servicio que se ofertan cumplirán con las siguientes Normas Oficiales Mexicanas:

- NOM-050-SCFI-2004 – Información comercial – Etiquetado general de productos.
- NOM-001-SCFI-1993.- Aparatos electrónicos – aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica – requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo.
- En el caso del Call Center se cuenta con certificado ISO 9001:2015 referido anteriormente en este docume.

FUSIONT

Diveracy

PROPUESTA ECONOMICA

Ing. Eduardo Oropeza
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnología Institucional adscrito a la DIDT
Instituto Mexicano del Seguro Social
P R E S E N T E

Estimado Ing. Oropeza:

Fusion T en participación conjunta con Diveracy S.A. de C.V. presentan para su consideración la propuesta económica de servicios de internet móvil para la atención ante la contigencia por COVID 19 de acuerdo a la siguiente cotización.

Sección I "Precios Unitarios"
Instituto Mexicano del Seguro Social / Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT)

A	B	C	D	E	F	G	H
ID	Nombre del subservicio	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima	Precio Unitario de Referencia Ofertado por el Participante	Tipo de Precio	Valor Total Mínimo Ofertado por el Participante	Valor Total Máximo Ofertado por el Participante
1	SIM Card	468	1168	$450.00	Unitario Mensual	$210,600.00	$525,600.00
					TOTAL sin IVA:	$210,600.00	$525,600.00

- Precios serán FIRMES durante la vigencia del contrato, expresados en Moneda Nacional
- Vigencia de la oferta 90 días naturales.
- Esta propuesta económica considera dos decimales sin redondear y sin fórmulas.
- Razón social: Fusion T S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy S.A. de C.V.

Ciudad de México a 27 de enero del 2021

EDNA MAIRA OLLEDO SALAZAR
Representante Legal Fusion T y de la participación conjunta

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

Adjudicación Directa Nacional Número AA-050GYR019-E27-2021

En la Ciudad de México, siendo las **17:30 horas del día 29 de enero de 2021**, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística; ubicada en la Calle Durango número 291, Quinto Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, presente el servidor público cuyo nombre y firma aparecen al final del presente documento, con objeto de llevar a cabo la Adjudicación Directa Nacional número **AA-050GYR019-E27-2021**, para la contratación del **"Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19" para el ejercicio 2021"**, requerido por el Titular de la Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional, mediante oficio número **09 52 76 61 5300/202100085** conforme con lo siguiente. ----------

---

---------- **Adjudicación** ----------

Con fundamento en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción III, 26 Bis fracción II, 28 fracción I, 36, 36 Bis fracción II, 37, 42, 45 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), 51 Y 75 de su Reglamento, se lleva a cabo el acto de Adjudicación, el cual es presidido por el Ing. Vicente Callejas Serrano, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, 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 de este Instituto. ----------

---

De conformidad con el artículo 37 fracción II de la LAASSP, se señala el participante cuya proposición cumple los requisitos técnicos solicitados por la Coordinación Técnica de Servicios Generales. Asimismo, se informa la cotización presentada por el participante: ----

---

No.	Licitante	Resultado de la Evaluación Técnica	Precio Unitario de Referencia ofertado por el participante
1.-	Fusión T, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.	Cumple	$450.00

Asimismo, se informa que las proposiciones presentadas por los participantes listados en la tabla que antecede cumplen con los requisitos legales. ----------

---

Con fundamento en el artículo 37 fracción IV y 46 de la LAASSP, y una vez analizada las propuestas las cuales resultan solventes por cumplir los requisitos técnicos y legales, asimismo se cuenta con disponibilidad presupuestal de acuerdo a lo establecido en el

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

Adjudicación Directa Nacional Número AA-050GYR019-E27-2021

Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo número **0000006988-2021** se determina adjudicar el servicio descrito en el primer párrafo del presente documento al participante **Fusión T, S.A. de C.V. en participación conjunta con Diveracy, S.A. de C.V.**

El monto mínimo adjudicado es por la cantidad **$210,600.00** (Doscientos diez mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) el monto máximo susceptible de ser ejercido es por la cantidad de $525,600.00 (Quinientos veintiséis mil seiscientos pesos 00/100 M.N.), ambos montos antes del Impuesto al Valor Agregado, conforme a su propuesta económica que se adjunta como parte integrante de este documento.----------

---

De la consulta a la información publicada en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, sobre proveedores y contratistas sancionados o con impedimento para presentar propuestas o celebrar contratos, no se encontró al participante adjudicado. ----------

---

El servicio deberá prestarse de conformidad con lo señalado en los términos y condiciones así como del anexo técnico, emitidos por el área requirente que rigen la presente contratación. ----------

---

La vigencia del contrato y prestación del servicio será a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 28 de febrero de 2021. ----------

---

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP se le informa al representante de la empresa adjudicada, que respecto con lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP, la firma del contrato respectivo se realizará como plazo máximo el día **12 de febrero de 2021**, en la División de Contratos, ubicada en: Calle Durango número 291, Décimo Piso, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en días hábiles con un horario de 9:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas,. ----------

---

Asimismo, se le notifica al **representante de la persona adjudicada** que previo a la firma del contrato deberá de **entregar copia y presentar original** para cotejo en la División de Contratos de los siguientes documentos----------

---

Persona moral. ----------

a) Acta constitutiva y, en su caso, sus respectivas modificaciones. ----------
b) Poder notarial del representante legal que firmará el contrato. ----------
c) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal. ----------
d) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes. ----------
e) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses. ----------

f) En su caso, escrito de estratificación de empresa en términos del artículo 3 de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa. -

g) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP. ----------

h) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones fiscales emitida por el SAT vigente a la firma del contrato, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. ----------

i) Opinión positiva de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social vigente a la firma del contrato emitida por el IMSS, en términos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y del Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR publicado en el DOF el 27 de febrero de 2015. ----------

En caso de que el participante: ----------

a) No se encuentre registrado ante este instituto o; ----------

b) Cuente con Registro Patronal pero se encuentre dado de baja o; ----------

c) No tenga personal que sea sujeto de aseguramiento obligatorio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 12 de la LSS. ----------

---

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

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

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

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

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

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

En caso de que el participante no cuente con trabajadores, deberá presentar escrito libre en el que manifieste que no se encuentra obligado a inscribirse ante

el IMSS, por lo que no puede obtener la opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social. ----------

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

En el caso de aquellos patrones (proveedores o contratistas y sus subcontratados) que tengan más de un Registro Patronal ante el Instituto y alguno o más de uno de estos Registros no se encuentre al corriente en el cumplimiento de las multicitadas obligaciones, **no se podrá considerar que se encuentra al corriente en el cumplimiento de dichas obligaciones, aun cuando el registro patronal que haya utilizado para el contrato que se trate si se encuentre al corriente en sus pagos, por lo que deberá regularizar todos sus Registros a efecto de poder obtener la Opinión positiva.** ----------

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

j) Escrito bajo protesta de decir verdad que no desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo, con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. (Artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas DOF 18-07-2016). (Anexo 3.6) ----------

k) Constancia vigente de situación fiscal emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) en los términos establecidos por las "Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017. ----------

---

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

---

De conformidad con el artículo 48 de la LAASSP se informa al proveedor que deberá entregar en la citada División de Contratos, la Garantía de Cumplimiento de Contrato dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del mismo. ----------

Adjudicación Directa Nacional Número AA-050GYR019-E27-2021

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

Evaluación	Servidor Público Responsable
Evaluación técnica	Lic. Fernando González Velázquez, Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones. Área Técnica.
Evaluación legal y económica	Ing. Vicente Callejas Serrano, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística. Área Contratante.

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este procedimiento a las **17:45 horas** del día de su fecha de inicio, este documento consta de **5 (cinco) hojas**, se adjunta como parte integrante del presente y **1 (una) hoja** de la propuesta económica adjudicada, por lo que se rubrica al margen y firma al calce para la debida constancia y efectos legales procedentes, por el o los que intervienen en este evento, en todas y cada una de sus fojas.

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

Titular de la División de Contratación de Activos y Logística (Área Contratante)	Ing. Vicente Callejas Serrano

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

IMSS	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 P1M0130

ANEXO 3 (TRES)

"DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

GOBIERNO DE MÉXICO | IMSS | 2020 LEONA VICARIO

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
Coordinación de Sistemas de Infraestructura Tecnológica Institucional

Oficio N° 09 52 76 61 5300/2020001226 Ciudad de México, a 21 de diciembre de 2020

Lic. Leonardo Alvarado Velázquez
Coordinador de Servicios
Administrativos de la DIDT
P r e s e n t e

Con relación al procedimiento de contratación para la prestación del ***"Servicio de Internet Móvil para Unidades Médicas y Administrativas por Contingencia COVID-19"*** para el ejercicio 2021.

Al respecto y a efecto de atender de manera oportuna las necesidades en materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, les informo que el suscrito, C. Ing. Eduardo Oropeza Ortiz, con cuenta de correo electrónico: eduardo.oropeza@imss.gob.mx y teléfono 5238-2700, extensión 11911, fungirá como **"Administrador del Contrato"**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 2 fracción V, 74, y 84 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social; numeral 4.17 y 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, y conforme a lo previsto en el numeral 7.1.2., del Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico vigente, así como el *"ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de julio de 2018.

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

Atentamente,

Ing. Eduardo Oropeza Ortiz
Coordinador de Sistemas de Infraestructura
Tecnológica Institucional adscrito a la DIDT

EOO/rvm

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

ANEXO 4 (CUATRO)

"CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE **05** HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

FUSIONT

Overacy

CONVENIO DE PARTICIPACIÓN CONJUNTA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE DIVERACY, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR SERGIO RAMIREZ RIVERA EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "DIVERACY", Y POR OTRA FUSIÓN T, S.A. DE C.V., REPRESENTADA POR EDNA MAIRA OVIEDO SALAZAR, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "FUSIÓN T", Y CUANDO SE HAGA REFERENCIA A LOS QUE INTERVIENEN SE DENOMINARÁN "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.

1.1. "DIVERACY", DECLARA QUE.:

1.1.1 ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA, DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES MEXICANAS, SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÓLIZA NÚMERO 2,609, DE FECHA 29 NOVIEMBRE 2016, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. RAMON GONZALEZ GUTIÉRREZ CORREDOR PÚBLICO NÚMERO 1, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EN EL FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO 2017008185, DE FECHA 31 ENERO 2017

1.1.2 SU ESCRITURA CONSTITUTIVA NO HA TENIDO REFORMAS O MODIFICACIONES.

1.1.3 LOS ACCIONISTAS ACTUALES DE LA SOCIEDAD SON:

[redacted]

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

1.1.4 CUENTA CON EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NÚMERO DIV161129NM2.

1.1.5 SU REPRESENTANTE LEGAL CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA PÓLIZA NÚMERO 3,976, DE FECHA 17 DE OCTUBRE 2019, OTORGADA ANTE LA FE DEL LIC. RAMON GONZALEZ GUTIERREZ CORREDOR PÚBLICO NÚMERO 1, DE LA CDMX E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO, EN EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 2017008185, DE FECHA 22 OCTUBRE 2019, MANIFESTANDO "BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD", QUE DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, NI LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

1.1.6 SU OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS CORRESPONDE A. EL DESARROLLO DE SOFTAWRE, LA CONSULTORIA DE SEGURIDAD, LA CONSULTORIA Y SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES, SERVICIOS INFORMATICOS, MODELADO EN TRES DIMENSIONES, SERVICIOS DE DELINEACION, CONSULTORIA TECNOLOGICA, ALQUILER DE SISTEMAS DE PROYECCION , FORMACIN DE MATERIA TECNOLOGICAS, ENTRE OTROS; POR LO QUE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS PARA OBLIGARSE, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

1.1.7 SEÑALA COMO DOMICILIO LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, EL UBICADO EN: [redacted]

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

FUSIÓNT

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

Overacy

1.2. "FUSIÓN T", DECLARA QUE:

1.2.1. ES UNA SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA DE CONFORMIDAD CON LAS LEYES DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, SEGÚN CONSTA EL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 31,830, DE FECHA 11 DE DICIEMBRE DE 2013, PASADA ANTE LA FE DE LA LIC. MARIA CRISTINA CERRILLO ALVAREZ, NOTARIO PUBLICO NUMERO 158, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, E INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO, EN EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 511018-1, DE FECHA 13 MARZO 2014.

1.2.2. QUE LLEVARON A CABO LA MODIFICACIÓN DE SU OBJETO SOCIAL, MEDIANTE ESCRITURA PÚBLICA No. 35029, DE FECHA 25 MAYO DE 2017, OTORGADA ANTE LA LIC. MARÍA CRISTINA CERRILLO ÁLVAREZ, TITULAR D ELA NOTARÍA PÚBLICA 158 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO CON FOLIO MERCANTIL 511018-1

1.2.3. LOS ACCIONISTAS ACTUALES DE LA SOCIEDAD SON: [redacted]

1.2.4. CUENTA CON REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES NÚMERO FTX131211FU8 Y REGISTRO PATRONAL ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL [redacted]

1.2.5. SU REPRESENTANTE LEGAL, CUENTA CON LAS FACULTADES NECESARIAS PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE CONVENIO, DE CONFORMIDAD CON EL CONTENIDO DEL TESTIMONIO DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO No. 35029, DE FECHA 25 MAYO DE 2017, OTORGADA ANTE LA LIC. MARÍA CRISTINA CERRILLO ÁLVAREZ, TITULAR D ELA NOTARÍA PÚBLICA 158 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DEL COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO CON FOLIO MERCANTIL 511018-1, MANIFESTANDO "BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD" QUE DICHAS FACULTADES NO LE HAN SIDO REVOCADAS, NI LIMITADAS O MODIFICADAS EN FORMA ALGUNA, A LA FECHA EN QUE SE SUSCRIBE EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

1.2.6. EL DOMICILIO DE SU REPRESENTANTE LEGAL ES EL UBICADO EN CALLE [redacted]

1.2.7. SU OBJETO SOCIAL, ENTRE OTROS CORRESPONDE A. EL ESTABLECIMIENTO OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, ENTRE OTROS POR LO QUE CUENTA CON LOS RECURSOS FINANCIEROS, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS Y HUMANOS PARA OBLIGARSE, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTIPULAN EN EL PRESENTE CONVENIO.

1.2.8. SEÑALA COMO DOMICILIO LEGAL PARA TODOS LOS EFECTOS QUE DERIVEN DEL PRESENTE CONVENIO, EL UBICADO EN. CALLE CUICULCO 6 COL. LETRAN VALLE 03650 BENITO JUÁREZ CIUDAD DE MÉXICO.

1.3. "LAS PARTES" DECLARAN QUE:

1.3.1. CONOCEN LOS REQUISITOS Y CONDICIONES ESTIPULADAS EN LA CONVOCATORIA A LA ADJUDICACIÓN DIRECTA **AA-050GYR019-E27-2021**.

1.3.2. MANIFIESTAN SU CONFORMIDAD EN FORMALIZAR EL PRESENTE CONVENIO, CON EL OBJETO DE PARTICIPAR CONJUNTAMENTE EN LA LICITACIÓN, PRESENTANDO PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA, CUMPLIENDO CON LO ESTABLECIDO EN LA CONVOCATORIA DE LA LICITACIÓN Y CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 34, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 44 DE SU REGLAMENTO.

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

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

FUSIÓNT

Diveracy

B) FUSIÓN T

i. PROVEEDURÍA DE LOS COMPONENTES HABILITADORES PARA EL SERVICIO, A LAS CUALES SE LES COLOCARÁ EL SIM PARA EL ACCESO A INTERNET. DICHOS COMPONENTES HABILITADORES DEBERÁN DE CUMPLIR CON LAS CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES ESTABLECIDAS EN LAS BASES DE LA CONVOCATORIA DE EL PROCEDIMIENTO Y DEBERÁN CUMPLIR CON LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS SEÑALADAS EN DICHA CONVOCATORIA.

ii. REPOSICIÓN DE COMPONENTE HABILITADOR

iii. REPARACIÓN DE COMPONENTE HABILITADOR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

iv. TRANSFERIR SU EXPERIENCIA ACUMULADA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SIMILARES MEDIANTE LA METODOLOGÍA, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO QUE INCLUYA LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE LOS COMPONENTES HABILITADORES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADOS EN EL DOCUMENTO ANEXO TÉCNICO Y DE LOS ELEMENTOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO LA EVALUACIÓN DOCUMENTAL DEL ALCANCE DEL SERVICIO REQUERIDO.

TERCERA.-REPRESENTANTE COMÚN Y OBLIGADO SOLIDARIO.

"LAS PARTES" ACEPTAN EXPRESAMENTE EN DESIGNAR COMO REPRESENTANTE COMÚN A LA **LICENCIADA EDNA MAIRA OVIEDO SALAZAR**, A TRAVÉS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, OTORGÁNDOLE PODER AMPLIO Y SUFICIENTE, PARA ATENDER TODO LO RELACIONADO CON LAS PROPUESTAS TÉCNICA Y ECONÓMICA EN EL PROCEDIMIENTO, ASÍ COMO PARA SUSCRIBIR DICHAS PROPUESTAS.

ASIMISMO, CONVIENEN ENTRE SI EN CONSTITUIRSE EN FORMA CONJUNTA Y SOLIDARIA PARA COMPROMETERSE POR CUALQUIER RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONVENIO, CON RELACIÓN AL CONTRATO QUE SUS REPRESENTANTES LEGALES FIRMEN CON EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS), DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE EL PROCEDIMIENTO, ACEPTANDO EXPRESAMENTE EN RESPONDER ANTE EL IMSS POR LAS PROPUESTAS QUE SE PRESENTEN Y, EN SU CASO, DE LAS OBLIGACIONES QUE DERIVEN DE LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO RESPECTIVO.

ASIMISMO, LAS PARTES ACUERDAN QUE EN CASO DE QUE SE REQUIERA A AMBAS PARTES A REALIZAR EN GENERAL, CUALQUIER ACTO Y/O FIRMAR CUALQUIER DOCUMENTO QUE FUESE NECESARIO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONVENIO, AMBOS PODRÁN HACERLO POR PARTES SEPARADAS, SIEMPRE Y CUANDO CONSTE EN EL MISMO LA FIRMA AUTÓGRAFA DE AMBAS PARTES Y OBLIGARÁ A LAS PARTES DE FORMA CONJUNTA Y SOLIDARIA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONVENIO EL CUAL NO REQUERIRÁ FORMALIZACIÓN ALGUNA O PROTOCOLIZACIÓN ALGUNA EN VIRTUD DE ESTAR FIRMADO POR AMBAS PARTES EN FORMA AUTÓGRAFA.

CUARTA.- DEL COBRO DE LAS FACTURAS.

"LAS PARTES" CONVIENEN EXPRESAMENTE EN QUE "FUSIÓN T" ESTARÁ FACULTADO PARA EMITIR LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO RELACIONADOS CON LA LICITACIÓN Y PARA REALIZAR EL COBRO DE LAS MISMAS, PARA LO CUAL A SU VEZ, "FUSIÓN T" DEBERÁ CUBRIR A FAVOR DE DIVERACY LAS FACTURAS QUE ÉSTA LE PRESENTE PARA EL PAGO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR ÉSTA ÚLTIMA.

QUINTA.- VIGENCIA.

"LAS PARTES" CONVIENEN, EN QUE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONVENIO SERÁ EL DEL PERÍODO DURANTE EL CUAL SE DESARROLLE EL PROCEDIMIENTO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO **LA-050GYR019-E67-2021 SERVICIO MÓVIL DE ACCESO A INTERNET**, INCLUYENDO EN SU

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO

FUSIÓNT

Overacy

CASO, DE RESULTAR ADJUDICADOS DEL CONTRATO, EL PLAZO QUE SE ESTIPULE EN ÉSTE Y EL QUE PUDIERA RESULTAR DE CONVENIOS DE MODIFICACIÓN.

SEXTA.-OBLIGACIONES.

"LAS PARTES" CONVIENEN EN QUE EN EL SUPUESTO DE QUE CUALQUIERA DE ELLAS QUE SE DECLARE EN QUIEBRA O EN SUSPENSIÓN DE PAGOS, NO LAS LIBERA DE CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES, POR LO QUE CUALQUIERA DE ELLAS QUE SUBSISTA, ACEPTA Y SE OBLIGA EXPRESAMENTE A RESPONDER SOLIDARIAMENTE DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES A QUE HUBIERE LUGAR.

LEÍDO QUE FUE EL PRESENTE CONVENIO POR "LAS PARTES" Y ENTERADOS DE SU ALCANCE Y EFECTOS LEGALES, ACEPTANDO QUE NO EXISTIÓ ERROR, DOLO, VIOLENCIA O MALA FE, LO RATIFICAN Y FIRMAN, DE CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 2 DE FEBRERO DE 2021.

SERGIO RAMIREZ RIVERA.
DIVERACY, S.A. DE C.V.
REPRESENTANTE LEGAL

EDNA MAIRA OVIEDO SALAZAR
FUSIÓN T, S.A. DE C.V.
REPRESENTANTE LEGAL

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

SIN TEXTO