



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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número P9M0089
---	---	---

Contrato Abierto para la prestación del Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC, que celebran, por una parte, el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **C. JOSÉ MANUEL OLÁN GIL**, en su carácter de Apoderado Legal, y por la otra parte, la empresa denominada **BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO, S.A. DE C.V.**, a quien en lo sucesivo se le denominará "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. RAFAEL VARGAS MARTÍNEZ GALLARDO**, en su carácter de Apoderado Legal, y a quienes en forma conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

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

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

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

I.3.- El C. José Manuel Olán Gil, en su carácter de Titular de la Unidad de Adquisiciones e Infraestructura, cuenta con las facultades suficientes para suscribir el presente instrumento jurídico en su calidad de Apoderado Legal, de conformidad con lo establecido en el artículo 268 A de la Ley de Seguro Social, y acredita su personalidad mediante el testimonio de la Escritura Pública número 81,077 de fecha 21 de marzo de 2019, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Titular de la Notaría Pública Número 151 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, actuando como suplente en el protocolo de la Notaría Pública Número 37 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, de la que es Titular el Licenciado Carlos Flavio Orozco Pérez, e inscrita en el Registro Público de Organismos Descentralizados bajo el folio número 97-7-27032019-184244, de fecha 27 de marzo de 2019; manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas, ni restringidas en forma alguna en cumplimiento a los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.

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

	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 P9M0089
---	--	---

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades se requiere de la prestación del Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC, solicitado por la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal.

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la cuenta número 42061506 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000060818-2019, emitido por la Titular de la División de Control y Seguimiento al Gasto de Operación de fecha 01 de marzo de 2019.

I.7.- Con fecha 17 de abril de 2019, en la Sesión Extraordinaria número 03/2019, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), mediante Acuerdo número AC-11/SE-03/2019, dictaminó procedente el supuesto de excepción al Procedimiento de Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC, para cubrir la necesidades de **"EL INSTITUTO"**.

I.8.- Con fecha 25 de abril de 2019, la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística mediante acta de adjudicación, adjudicó a **"EL PROVEEDOR"** en el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional Número **AA-050GYR019-E64-2019**, la asignación del servicio indicado en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I, 45, 46, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 y 72 fracción II de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia, como se detalla en el **Anexo 2 (dos)**, del presente instrumento jurídico.

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

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

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

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 11,363 de fecha 12 de diciembre de 2000, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Villavicencio Castañeda, Titular de la Notaría

	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 P9M0089
---	--	--

Pública número 218 del Distrito Federal; inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad en el folio mercantil número 271309.

II.2.- El C. Rafael Vargas Martínez Gallardo, acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 38,533 de fecha 13 de junio de 2014, otorgada ante la fe de la Licenciada Ana de Jesús Jiménez Montañez, Titular de la Notaría Pública número 146 de la Ciudad de México, e inscrita en el Registro Público de Comercio de la misma Entidad en el folio mercantil número 271309* y manifiesta bajo protesta de decir verdad que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- Su objeto social conforme a su Acta Constitutiva consiste, entre otros, en realizar cualquier actividad relacionada con programas y herramientas de computación y bases de datos, incluyendo sin limitar la fabricación, elaboración, procesamiento, ensamble, importación, exportación, explotación, compra, venta, enajenación, arrendamiento, distribución y comercialización en general de todo tipo de productos, artículos, materias primas, equipos y maquinaria, directa o indirectamente o a través de terceros, así como el otorgamiento o transferencia de licencias y derechos derivados de programas de computación, bases de datos, equipos y productos.

II.4.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes número: **BSD001212FN3**.
- Registro Patronal ante "EL INSTITUTO" y EL INFONAVIT número: [REDACTED]

II.5.- Cuenta, al igual que su subcontratante, con el documento vigente expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), de opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo, de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, así como a lo dispuesto por las Reglas 2.1.31 y 2.1.39 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2019, publicada el 29 de abril de 2019, de los cuales 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, 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, de los cuales presenta copia a "EL INSTITUTO" para efectos de la suscripción del presente contrato.

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 3 de 19

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

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número P9M0089
---	--	---

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

II.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 Boulevard Manuel Ávila Camacho número 36, Piso 23, Colonia Lomas de Chapultepec I Sección, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, Código Postal 11000, en la Ciudad de México; teléfono 52845700.

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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar el Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los

Página 4 de 19

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número P9M0089
---	---	---

productos BMC, cuyas características, cantidades, alcances y especificaciones se describen en los **Anexos 1 (uno) y 2 (dos)** del presente instrumento jurídico, así como a las condiciones de la solicitud de cotización y acta de adjudicación.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- El importe del presente contrato es por la cantidad mínima de **\$5,233,922.05 (CINCO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y TRES MIL NOVECIENTOS VEINTIDÓS PESOS 05/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) y por la cantidad máxima de **\$12,999,562.35 (DOCE MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS SESENTA Y DOS PESOS 35/100 M.N.)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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

TERCERA.- FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.- Se efectuarán pagos en varias exhibiciones a **"EL PROVEEDOR"** una vez prestado el servicio, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 93 de su Reglamento.

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del "Servicio" y será responsable de realizar los trámite de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en **"EL INSTITUTO"**

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico y Licenciamiento Bajo Demanda **"EL PROVEEDOR"** deberá entregar original del Acta Entrega-Recepción (firmada por el administrador del contrato y el representante legal de la empresa) correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales 14 y 15 de los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

De inicio se pagará conforme a la entrega del "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019" y

	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 P9M0089
---	--	--

posteriormente conforme se requiera bajo la demanda el suministro de licenciamiento bajo demanda y se ejecute bajo demanda el Soporte Especializado.

“EL PROVEEDOR” deberá presentar:

- Original y copia del presente contrato debidamente suscrito con **“EL INSTITUTO”**.
- Nota de crédito a favor de **“EL INSTITUTO”** por el importe de las sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios contratados.

El pago se realizará en pesos mexicanos, en los plazos normados por la Dirección de Finanzas en el “Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago y la constitución, modificación, cancelación, operación y control de fondos fijos”, sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que **“EL PROVEEDOR”** presente en las áreas de trámite de erogaciones la representación impresa del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI).

“EL PROVEEDOR” deberá expedir sus CFDI, 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 IMS421231145, domicilio en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Código Postal 06600, Demarcación Territorial 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 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.

	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 P9M0089
---	---	---

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

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

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

"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".

	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 P9M0089
---	--	---

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 38, 46, 54 Bis y 55 Bis, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, previa solicitud por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, acompañada de los documentos siguientes:

- Copia de la identificación oficial vigente con fotografía y firma de la persona que haya realizado los trámites relacionados con el procedimiento de contratación.
- El CFDI que reúna los requisitos de los artículos 29 y 29-A del CFF, 37 al 40 del RCFF y, en su caso, la Resolución de la Miscelánea Fiscal del Ejercicio que corresponda.
- La solicitud la realizará al Administrador del Contrato para la determinación de la procedencia del pago y, en su caso, elaborar el finiquito y remitirlo para el pago respectivo a la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, dependiente de la Dirección de Finanzas.

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

	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 P9M0089
---	---	---

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

PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El servicio iniciará a partir del 26 de abril al 31 de diciembre de 2019

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

LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- La entrega de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo en la Ciudad de México.

En un horario de lunes a viernes de las 08:00 a las 20:00 horas.

En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y en los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las oficinas centrales de “EL INSTITUTO” ubicadas en la Colonia Juárez, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México.

“EL PROVEEDOR” deberá coordinarse y contar con la aprobación del Titular de la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Computo para la realización de cualquier entregable.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- “EL PROVEEDOR” se obliga con “EL INSTITUTO” a cumplir con las condiciones del servicio adquiridas.

El administrador de contrato será el servidor público responsable de supervisar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el presente contrato.

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

	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 P9M0089
---	---	---

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

- Requerimientos técnicos.
 - Funcionales
 - No funcionales
- Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio.
- Objetivo del proyecto.
 - Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento BCM (Mantenimiento y Renovación) soporte Técnico
 - Soporte Especializado
 - Licenciamiento BMC Bajo Demanda (derecho de uso)
- Servicios requeridos.
 - Derecho de Uso (mantenimiento o renovación de licencias)
 - Soporte Especializado
 - Licenciamiento Bajo Demanda (derecho de uso)
- Soporte a fallas.
- Tiempo de respuesta de soporte y de servicio.
- Niveles de servicio.
- Entregables.
- Cronograma de actividades.
- Programa de entregas.

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

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

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

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

	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 P9M0089
---	---	---

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

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

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

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

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

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

NOVENA.- PROPIEDAD INTELECTUAL, PATENTES Y/O MARCAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga para con **"EL INSTITUTO"**, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a **"EL INSTITUTO"** y/o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional, de conformidad con lo establecido en el numeral 21 de los Términos y Condiciones integrados en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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.

	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 P9M0089
---	---	---

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.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- **"EL PROVEEDOR"** 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 Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

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

La póliza de fianza deberá considerar lo establecido en el numeral 9 de los Términos y Condiciones que se agregan al **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

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

	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 P9M0089
---	---	---

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- "EL INSTITUTO" llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente el presente contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio prestado, en comparación con lo ofertado.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, "EL PROVEEDOR" no entregue en el plazo pactado el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, de conformidad con la Cláusula Décima.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

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

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 45, fracción XIX, 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 95 y 96 de su Reglamento, la pena convencional aplicable a "EL PROVEEDOR", por atraso en el cumplimiento de la prestación del servicio será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, sin considerar el I.V.A., hasta el cumplimiento de su totalidad y se calculará conforme a lo señalado en el numeral 14 de los Términos y Condiciones incluidos en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

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

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

	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 P9M0089
---	--	---

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, **"EL PROVEEDOR"**, por la entrega parcial o deficiente del servicio, se hará acreedor a una sanción equivalente del 2.0% (dos punto cero por ciento), 1% (uno por ciento) y 2.5% (dos punto cinco por ciento) del valor de lo incumplido, lo señalado en el numeral 15 de los Términos y Condiciones que se integran en el **Anexo 1 (uno)** del presente contrato.

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

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

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

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

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

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número P9M0089
---	---	---

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

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

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

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

	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 P9M0089
---	---	---

- 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 OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL.- **"LAS PARTES"** convienen en que **"EL INSTITUTO"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **"EL PROVEEDOR"**

DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

Página 16 de 19

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

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE ADQUISICIONES E INFRAESTRUCTURA COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS COORDINACIÓN TÉCNICA DE PLANEACIÓN Y CONTRATOS	Contrato Número P9M0089
---	---	---

ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **"EL PROVEEDOR"**.

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

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

DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.- **"EL PROVEEDOR"** deberá garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad al día hábil siguiente de la adjudicación, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregara para el servicio objeto del presente contrato.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por **"EL INSTITUTO"**, y deberá ser entregada a los 10 (diez) días hábiles posteriores al inicio del servicio.

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

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

	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 P9M0089
---	--	---

puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

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

VIGÉSIMA PRIMERA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- Conforme a la declaración 1.4 el administrador del contrato, será responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el documento de designación de administrador del contrato que se agrega al presente como **Anexo 3 (tres)** y el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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

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

Anexo 1 (uno) "Anexo Técnico y Términos y Condiciones"

Anexo 2 (dos) "Propuesta Técnica-Económica y Acta de Adjudicación"

Anexo 3 (tres) "Documento de designación de Administrador del Contrato"

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

	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 P9M0089
---	--	---

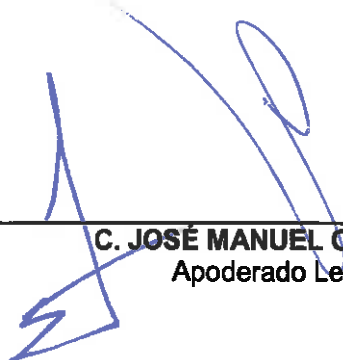
de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.

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

Prevía lectura y debidamente enteradas **"LAS PARTES"** del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe, ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, el **09 de mayo de 2019**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

"EL PROVEEDOR"
BMC SOFTWARE DISTRIBUTION DE MÉXICO,
S.A. DE C.V.



C. JOSÉ MANUEL OLÁN GIL
 Apoderado Legal



C. RAFAEL VARGAS MARTÍNEZ GALLARDO
 Apoderado Legal

ILS/JMHN/GFNL

STRENGTH



**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
P9M0089**

ANEXO 1

"ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES"

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 23 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

STRENGTH



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

0024
HOJA 1 DE 17

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)

Anexo Técnico

APCT_F03_AnexoTecnico

"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte
Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

Contenido

1. Objetivo del Documento.....	4
2. Objetivo	4
3. Alcance.....	5
4. Requerimientos Técnicos.....	5
a. Funcionales.....	14
b. No funcionales	14
5. Especificaciones Técnicas	14
6. Perfil del Proveedor.....	14
7. Folletos y Manuales:	14
8. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar	14
9. Condiciones técnicas de Aceptación de Entregable.....	15
10. Cronograma de actividades	15
11. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse	15
12. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica	15
13. Restricciones e interfaces con otros elementos	15
14. Glosario de Términos.....	17
15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación	17
16. Relación de Anexos	17

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 3 DE 17

0025

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

Control de versiones del documento

Version	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	10/Dic/2018	Generación del documento	Maria Alicia Mata Vidal
0.2	11/Dic/2018	Revisión del documento	María de Jesus Morales Valle
1.0	13/Dic/2018	Aprobación del documento	Hermilo Salas Morales

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

1. Objetivo del Documento

Establecer la descripción amplia y detallada del "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019", incluyendo las características, especificaciones técnicas necesarios para la prestación de servicio de TIC que se requiere contratar.

2. Objetivo

Contratación del "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019", con el cual se dé continuidad a la operación diaria de los usuarios de la Mesa de Servicios Tecnológicos, mediante los siguientes componentes:

- I. **Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico:** Consiste en la renovación del licenciamiento con la actualización y mantenimiento enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST).

El Soporte Técnico permite resolver cualquier falla o problema basados en productos adquiridos con el proveedor BMC, así como la actualización a nuevas versiones; la actualización considera corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

- II. **Soporte Especializado:** Atender bajo demanda las necesidades de Soporte Especializado a través de Unidades de Soporte Especializado (USEs) el cual será prestado por personal experto en las herramientas BMC; los trabajos que resulten de dicho soporte deberán ser avalados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos BMC.

- III. **Licenciamiento BMC Bajo Demanda (derecho de uso):** Atender bajo demanda las necesidades actuales y/o futuras de los usuarios de la MST, incorporando derecho de uso de funcionalidades adicionales de productos BMC, en términos de la gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.

3. Alcance

Clave CuCop	Partida Específica	Descripción	Unidad de Medida	Descripción
33900016	33903	Servicio Integral de licenciamiento e implementación de software	Servicio	Numeral 4

Consolidar a la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) como el punto único de contacto de los usuarios del IMSS a nivel nacional para gestionar la solución de incidencias y/o requerimientos que puedan afectar la

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 5 DE 17

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

continuidad operativa de los servicios de tecnologías de la información con los que se soportan los procesos médicos, de recaudación, de incorporación y administrativos del Instituto, así mismo, funcionar como punto de seguimiento de algunos procesos de TI, tales como gestión de incidentes, gestión de problemas, atención de requerimientos, gestión de cambios y gestión de elementos de configuración (CI's).

Durante los últimos 11 años la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), a través de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), ha realizado la atención de más de 1,700,000 solicitudes de servicios tecnológicos en beneficio de los usuarios y derechohabientes del IMSS.

La base de conocimiento de los servicios tecnológicos del Instituto se encuentra en las herramientas que administra la Mesa de Servicios Tecnológicos, con las cuales se lleva a cabo el registro, seguimiento, atención, niveles de servicio, solicitudes de cambio, monitoreo de infraestructura y métricas de rendimiento, entre otros.

4. Requerimientos Técnicos

a. Funcionales

Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC.

El Instituto requiere que el proveedor proporcione el Derecho de uso, Soporte Técnico y Soporte Especializado de la base instalada de sus productos, a fin de dar continuidad a la operación diaria de los servicios que proporciona la Mesa de Servicios Tecnológicos.

Durante la vigencia del servicio, el proveedor adjudicado deberá proporcionar el Derecho de Uso (mantenimiento o renovación de licencias) y el soporte técnico a la base instalada que permita mantener funcionando las herramientas de la MST las cuales soportan las operaciones médicos, de recaudación, de incorporación y administrativos del Instituto, permitiendo tener la plataforma operando conforme a las mejores prácticas; lo anterior conforme a lo siguiente:

I. Derecho de Uso (mantenimiento o renovación de licencias)

El proveedor deberá entregar el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes del licenciamiento a renovar que debe incluir corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de las licencias o productos a renovar y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática (Estos parches y/o actualizaciones se instalarán cuando el Instituto así lo requiera y lo autorice de manera verbal o por correo electrónico). Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato.

El proveedor deberá proporcionar además lo siguiente:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

- Página web pública para descarga de licencias o productos, parches y actualizaciones disponibles (updates) de los productos BMC para corregir problemas, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática, así como la media física (DVD/CD) en caso de que lo requiera el Instituto.
- Página web para descarga de documentación referente a las licencias o productos BMC, bajo un esquema de 7 x 24 x 365.

Soporte Técnico

El Proveedor deberá proporcionar el Soporte Técnico para las licencias o productos BMC durante la vigencia del servicio para lo cual deberá proporcionar lo siguiente:

- Soporte técnico a los productos con los que cuenta el Instituto bajo el esquema 7 x 24 x 365 para atención de fallas y/o defectos (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año), con atención de llamadas en idioma español a través de un número 01800.
- Página web pública para la atención de fallas y/o defectos que permita realizar consultas sobre información general, descarga de actualizaciones y documentación de las licencias o productos con los que cuenta el Instituto.
- Proveer al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de fallas y/o defectos de las licencias o productos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Asignar al menos un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico certificado en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, de forma remota y en casos de Severidad 1, en sitio en acuerdo con el proveedor (dependiendo de la severidad, vigencia y tiempo en que la falla y/o defecto continúe sin resolverse) para el apoyo en la atención, seguimiento, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. El proveedor deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos del Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico.
- Asignar un Líder Técnico certificado en los productos BMC con los que cuenta el Instituto, de forma remota y en casos de Severidad 1, en sitio en acuerdo con el proveedor para el apoyo en las validaciones de la atención de fallas y/o defectos, soluciones o funcionalidades. La asignación podrá ser solicitado por el Instituto en un esquema de 7 x 24 x 365. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. El proveedor deberá presentar las constancias que acrediten los conocimientos del Líder Técnico.
- Personal de primer, segundo, tercer y hasta cuarto nivel para la atención de fallas críticas, de forma remota, considerando el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico. La criticidad de los eventos reportados será asignada en común acuerdo entre el proveedor y personal del Instituto. A efecto de lo anterior, el proveedor deberá entregar matriz de escalación.
- El mantenimiento y soporte técnico a los productos se deberán otorgar a todo el licenciamiento actual durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados.
- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización de alguno de los productos BMC, ésta tendrá que ser autorizada previamente por el Administrador del Contrato y el

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 7 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones**

- 3) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal donde se asigne al menos una **cuenta de correo electrónico** para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 4) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, con la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para acceso a un sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, en caso de requerirse derivado de eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 y 3 anteriores. La carta deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.**
- 5) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, en el que manifieste que el derecho de uso (mantenimiento o renovación de licencias) y soporte técnico se otorgará a todo el licenciamiento solicitado durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados. Esta carta deberá ser integrada en su proposición.
- 6) El proveedor entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto (MAAGTIC-SI) dentro de los tres primeros días hábiles de cada mes conteniendo al menos lo siguiente:
 - Número de incidencia o ID de caso.
 - Resumen.
 - Criticidad/Prioridad.
 - Fecha de la incidencia.
 - Hora de registro de incidencia.
 - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
 - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
 - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
 - Nombre del personal del proveedor asignado para la atención del incidente.

El proveedor entregará durante los primeros 3 días hábiles posteriores al mes vencido, las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes levantados en el mes próximo anterior así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, por lo que deberá entregar:

- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato en formato excel.
- Órdenes de Servicio impresas y en formato MAAGTIC-SI, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 8 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

El Derecho de Uso y Soporte Técnico antes descrito deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como sobre el licenciamiento bajo demanda que sea solicitado durante la vigencia del contrato.

5.2 Soporte Especializado

Entregables del Componente:

- 1) Memoria Técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero, dichos documentos se deberán entregar en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, **máximo 5 días hábiles** de concluido el Soporte Especializado conforme la fecha final de entrega establecida en la "el Plan de Trabajo"

5.3 Licenciamiento Bajo Demanda (derecho de uso)

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá proporcionar bajo demanda el derecho de uso de los productos que el Instituto le requiera para atender sus necesidades de productos BMC: gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.

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

Se deberá elaborar Acta Entrega-Recepción a la entrega del componente de Licenciamiento Bajo Demanda (derecho de uso), con la finalidad de que se libere el pago correspondiente.

Entregables del Componente:

- 1) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, **máximo cinco días posteriores** a la solicitud oficial en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a los productos solicitados.
- 2) Los productos solicitados Bajo Demanda deberá incluir por lo menos lo siguiente:
 - Actualización de versiones del licenciamiento o productos: Se refiere al derecho que tiene el Instituto de contar con las últimas versiones de los productos ofertados; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. El proveedor entregará el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches o soluciones.
 - Parches y Updates: Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que ~~se genera para mitigar una amenaza informática.~~

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 9 DE 17

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

Derecho de uso de Licenciamiento o Productos a Renovar			
Productos a renovar	Cantidad	Unidad de medida	Descripción
BMC Application, Database, and Middleware Monitoring and Analytics – License Add-on	35	Por terminal de servidor	Licencia que permite monitorear Bases de Datos, Aplicaciones y componentes de Middleware.
BMC MyIT Premium	25	Por usuario concurrente	Licencia que permite acceso a través de dispositivos móviles, para el registro de solicitudes de servicio.

ii. Soporte Especializado

El Soporte Especializado se mide en Unidades de Soporte Especializado (USE) y corresponde a los trabajos realizados por los especialistas autorizados por el proveedor BMC, las cuales se podrán solicitar en un esquema bajo demanda a solicitud y necesidad del Instituto.

Las Unidades de Soporte Especializado (USE) son las horas que pueden ser utilizadas para la implementación, personalización, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de BMC. Por ejemplo: Integración de mesas de ayuda, migración a una nueva plataforma tecnológica, configuración de servicios, documentación de procesos, etc.

El proveedor deberá asignar un Arquitecto certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, en sitio cuando el Administrador del Contrato lo considere necesario para el apoyo en las validaciones de infraestructura, soluciones, funcionalidades o configuraciones. La asignación del arquitecto podrá ser solicitado en un esquema de 7 x 24 x 365. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto durante la vigencia del contrato.

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

- **Objetivo.** Se refiere a qué se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- **Alcance.** Se refiere hasta donde se abarcara dentro del proyecto y las actividades que se incluyan como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica, documentos de diseño, minutas, formatos MAAGTIC-SI, Planes de Trabajo, entre otros definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y el proveedor).

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre el proveedor y personal designado para ello.
- **Monto a devengarse del soporte.** Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá ser propuesto por el proveedor y aprobado por personal el Administrador del Contrato y representarse en unidades de soporte especializado (USE).

Con base en esta propuesta de solución, el Administrador del Contrato aprobará el uso de Unidades de Soporte Especializado, mediante la firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work por sus siglas en ingles); de acuerdo a lo establecido en el documento denominado "Proceso de cuantificación de soporte especializado" (Apartado 5.2 de los Términos y Condiciones). Posterior a la firma de este documento, el proveedor iniciará la ejecución de las actividades correspondientes de acuerdo al plan de trabajo presentado en la propuesta de solución. Los servicios serán ejecutados en las instalaciones donde designe el Administrador del Contrato.

Previo al inicio de las actividades de los servicios solicitados, el proveedor deberá entregar una "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), donde se establecerán los alcances, el plan de trabajo y entregables que el Administrador del Contrato considere pertinentes.

Al finalizar las actividades establecidas en la Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), el proveedor deberá entregar al Administrador del Contrato una memoria técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW en las instalaciones donde se designe el Administrador del Contrato. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero.

u Así mismo, al finalizar el Soporte Especializado y en caso de que los entregables hayan sido realizados a entera satisfacción del Administrador del Contrato, el proveedor en conjunto con el Administrador del Contrato elaborará un documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) que avale la entrega del proveedor al Administrador del Contrato de los entregables establecidos. Dichos documentos deberán ser aprobados y firmados por el Administrador del Contrato y el representante legal de la empresa o en su caso, por el administrador de proyectos que éste último haya designado de manera oficial. Este documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) deberá realizarse en las instalaciones donde se encuentre ubicada la División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

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

Es importante señalar, que en caso de que más de un componente del servicio solicitado sea concluido y devengado en el mismo mes se podrá realizar solo un acta de entrega-recepción describiendo las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descritos en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en ingles). El proveedor deberá entregar, toda la documentación solicitada en el presente Anexo Técnico en los formatos provistos por el Administrador del Contrato y en apego al MAAGTIC-SI.

El Soporte Especializado será solicitado de acuerdo a las necesidades del Instituto (bajo demanda).

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

En caso de el Administrador del Contrato lo requiera, podrá solicitar la asignación de un administrador de proyecto (por SOW), el cual deberá dar seguimiento a las actividades acordadas en los tiempos establecidos e informar al Administrador del Contrato el estado y avance del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

En todos los casos y previo a la liberación en el ambiente productivo, el proveedor deberá entregar por escrito que BMC avala los trabajos realizados como parte del Soporte Especializado, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas en la materia a nivel internacional, así como indicar que se llevó a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

Para efectos de Soporte Especializado tales como la configuración e implementación de nuevos módulos y servicios, personalizaciones en la tecnología de BMC, así como integraciones hacia otras Mesas de Servicio, la Mesa de Servicios Tecnológicos estima una proyección mínima de 1,161 USE's.

iii. Licenciamiento Bajo Demanda (derecho de uso)

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá proporcionar bajo demanda el derecho de uso de los productos que el Instituto le requiera mediante oficio para atender sus necesidades de productos BMC: gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.

Cuando el Administrador del Contrato realice al proveedor alguna solicitud de derecho de uso bajo demanda, éste lo deberá entregar en un máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha en que se realice la solicitud mediante oficio.

A efectos de lo anterior, el proveedor deberá entregar el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las funcionalidades adicionales bajo demanda que debe incluir corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de las licencias o productos a renovar y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática. Así mismo, deberá otorgar durante la vigencia del servicio, el derecho de uso, la actualización y el soporte técnico enunciados en los numerales i y iii al licenciamiento bajo demanda que sea solicitado por el Administrador del Contrato, así como lo descrito en el presente Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones.

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

Producto	Unidad de Medida
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	Por empresa
BMC TrueSight Operations Management – Base License	Por empresa

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 12 DE 17

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

Producto	Unidad de Medida
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC TrueSight Server Analyzer	Por terminal de servidor
BMC Event Management - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC TrueSight Event Manager	Por terminal de servidor
BMC Impact Management - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC TrueSight Impact Manager	Por terminal de servidor
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	Por instancia
BMC TrueSight Group Tree Viewer	Por instancia
BMC Real End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC TrueSight Operations – App Visibility Manager	Por terminal de servidor
BMC Remedy IT Service Management Suite	Por empresa
BMC Change Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Change Management - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Service Desk - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	Por usuario nominado

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 13 DE 17

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

Producto	Unidad de Medida
BMC Knowledge Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Chat - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC BladeLogic Automation Suite - Base License	Por empresa
BMC BladeLogic Automation Suite (Server Automation, Database Automation, Network Automation, and Atrium Orchestrator) - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Control-M Workload Automation (Base)	Por empresa
BMC Control-M Workload Automation Suite (Task)	Por tarea
BMC Control-M Workload Automation Suite (MIPS)	Por MIPS
BMC Application, Database, and Middleware Monitoring and Analytics - License Add-on.	Por terminal de servidor
BMC MyIT Premium	Por usuario concurrente

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

Producto	Unidad de Medida
BMC Atrium Orchestrator Service Desk Automation Pack	Por usuario nombrado
BMC Digital Workplace Advance	Por usuario nominado
BMC MyIT Digital Workplace	Por usuario concurrente

b. No funcionales

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones.

5. Especificaciones Técnicas

Se describen en el numeral 4 Requerimientos Técnicos.

6. Perfil del Proveedor

- Fabricante de los productos BMC o empresa filial autorizada en los Estados Unidos Mexicanos que cuente con los derechos para comercializar dentro del territorio mencionado, sus productos y servicios incluyendo sin limitación, el licenciamiento de los productos de software, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, soporte y capacitación sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá presentar apostillado que lo acredite como proveedor único autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- Que cuente con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto.

7. Folletos y Manuales:

No aplica

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

- Fabricante de los productos BMC o empresa filial autorizada en los Estados Unidos Mexicanos que cuente con los derechos para comercializar dentro del territorio mencionado, sus productos y servicios incluyendo sin limitación, el licenciamiento de los productos de software, prestación de servicios profesionales, mantenimiento, soporte y capacitación sobre dichos productos.
- Por lo anterior, el proveedor deberá presentar apostillado que lo acredite como proveedor único autorizado a comercializar los productos BMC en los Estados Unidos Mexicanos.
- Que cuente con personal experto y certificado por el fabricante en los productos BMC con los que cuenta el Instituto.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 15 DE 17

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

9. Condiciones técnicas de Aceptación de Entregable

Se determinan en el documento de Términos y Condiciones

10. Cronograma de actividades

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

Componente	2019							
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico								
Licenciamiento Soporte Especializado								

11. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

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

12. Requerimientos de Arquitectura Tecnológica

No Aplica

13. Restricciones e interfaces con otros elementos

No Aplica

14. Glosario de Términos

Término	Descripción
BMC Remedy IT Service Management Suite	Conjunto de herramientas que contienen los programas para la gestión de servicios integrales de incidentes, problemas, cambios, requerimientos, liberaciones, activos, niveles de servicios, conocimiento y la base de datos de configuraciones CMDB.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite	Conjunto de herramientas para el monitoreo de servicios de negocio soportados por tecnologías de información y que permite la integración de alertas de múltiples fuentes de datos, los cuales permiten anticipar una falla por degradación del sistema y el envío anticipado de alertas.
Gestión de incidentes	La Gestión de Incidentes tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.
Gestión de Problemas	Las funciones principales de la Gestión de Problemas son: - Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI. - Determinar posibles soluciones a las mismas. - Proponer las peticiones de cambio (RFC) necesarias para restablecer la calidad del servicio. - Realizar Revisiones Post Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 16 DE 17

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

Término	Descripción
	- La Gestión de Problemas puede ser: - Reactiva: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos. - Proactiva: Monitoriza la calidad de la infraestructura TI y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que estos ocurran.
Gestión de Cambios	El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
MST	Mesa de Servicios Tecnológicos
IMSS/Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social
Parche	Programa diseñado para reparar errores de software
Solicitudes de Servicio	Agrupación de incidentes, problemas, requerimiento y cambios
TI	Tecnología de Información
Por instancia	Se requiere una licencia cada vez que haya una copia nominada del Producto instalada en la Empresa.
Por MIPS	Se requiere licencia para la suma total de los MIPS (Millones de instrucciones por segundo) de todas las Computadoras acopladas en un ambiente mainframe (parallel sysplex). Para cada Producto basado en MIPS, la "Capacidad Reportada" es igual al nivel total de MIPS más alto de todas las Computadoras en las que se haya instalado o haya operado en cualquier momento durante el Periodo Medido.
Por usuario concurrente	Se requiere una licencia para el número máximo de empleados individuales o contratistas del Cliente a los que se les ha otorgado acceso simultáneo al Producto en una Computadora o múltiples computadoras.
Por terminal de servidor	Se requiere una licencia para cada Servidor (con la Clasificación apropiada a su Nivel de Tier, si fuera de aplicación) monitoreado por el Producto o uno de sus componentes sin importar si el producto se monitorea localmente o en forma remota.
Por tarea	Se requiere licencia para el máximo número de Tareas cargadas diariamente en un entorno activo específicamente en CONTROL-M (licenciamiento de planificación control de tareas) por un periodo de 24 horas excluyendo cualquier tarea que sea provista por las licencias bajo Unidades de Medida alternativas (ejem. tier o MIPS). Una tarea cargada se refiere a todas las Tareas Control M que son monitoreadas por Control M en todos los ambientes (incluido y no limitado a el desarrollo, puesta en marcha, calidad QA, pre-producción, producción, y ambientes de prueba.). Ello incluye todos los ambientes Control -M bajo Sistemas Distribuidos y/o instalaciones Mainframe.
Por empresa	Se requiere una licencia por Cliente y/o Usuario Final, o los dos, únicamente para su uso interno, sin tener en cuenta el número de veces que el Cliente instala el Producto en su Empresa o en la empresa del Usuario Final. Un "Usuario Final" es un tercero cuyos datos son procesados por el Cliente, siempre que el Cliente sea un proveedor de servicios de BMC.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

0032
HOJA 17 DE 17

Formato APCT F03

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los
productos BMC para el ejercicio 2019".
Anexo Técnico

15. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Maria Alicia Mata Vidal	Auxiliar Técnico E2		10/12/2018

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Mtra. María de Jesus Morales Valle	Jefa de Área de la Mesa de Servicios Tecnológicos		10/12/2018

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Hermilo Salas Morales	Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos		13/12/2018

16. Relación de Anexos

Id.	Nombre	Descripción corta	Fecha de integración al Producto
SGMP TRA 1 TC	"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019" Términos y Condiciones	Términos y Condiciones	13/12/2018

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

SECRET



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 1 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Términos y Condiciones

"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte
Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019"

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 2 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

Contenido

1	Objetivo del Documento	4
2	Premisa	4
3	Nombre del Proyecto	4
4	Objetivo del Proyecto.....	5
5	Servicios Requeridos.....	5
5.1	Derecho de Uso (mantenimiento o renovación de licencias).....	8
5.2	Soporte Especializado	8
5.3	Licenciamiento Bajo Demanda (derecho de uso).....	9
6	Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones	9
7	Visitas a instalaciones	9
8	Tipo de abastecimiento requerido	9
9	Garantías.....	11
9.1	Devolución de Garantías	11
9.2	Ejecución de la garantía	12
10	Soporte a fallas.....	12
11	Tiempo de respuesta de soporte y de servicio.....	13
12	Niveles de servicio.....	13
13	Condiciones de Pago.....	14
14	Penas Convencionales aplicables	18
15	Deducciones.....	21
16	Entregables	21
17	Condiciones de aceptación.....	21
18	Cronograma de actividades	22
19	Programa de Entregas.....	22
20	Confidencialidad	23
21	Propiedad intelectual	23
22	Método de Evaluación de propuestas	23
23	Vigencia del contrato	23
24	Vigencia del servicio	24
25	Administrador del contrato	24
26	Mecanismos de control para la administración del contrato	24
27	Propuesta económica	25
28	Firmas de elaboración, revisión y aprobación	25

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 3 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

Control de versiones del documento

Versión	Fecha	Descripción de la actualización	Elaborado por
0.1	10/Dic/2018	Generación del documento	Maria Alicia Mata Vidal
0.2	11/Dic/2018	Revisión del documento	María de Jesus Morales Valle
1.0	13/Dic/2018	Aprobación del documento	Hermilo Salas Morales

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

1 Objetivo del Documento

Establecer los Términos y Condiciones necesarios para la prestación y aceptación de los servicios **"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019"**.

2 Premisa

El proveedor deberá garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquier personal asignado al proyecto, por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entrega para el **"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019"**.

3 Nombre del Proyecto

"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".

4 Objetivo del Proyecto.

Contratación del **"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019"**, el cual dé continuidad a la operación diaria de los usuarios de la Mesa de Servicios Tecnológicos, mediante los siguientes componentes:

- ce*
- I. **Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento y renovación) y Soporte Técnico:** Consiste en la renovación del derecho de uso de licenciamiento con la actualización y mantenimiento enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST).

El Soporte Técnico permite resolver cualquier falla o problema basados en productos de BMC, así como la actualización a nuevas versiones la actualización considera corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

- II. **Soporte Especializado:** Atender bajo demanda las necesidades de Soporte Especializado a través de Unidades de Soporte Especializado (USEs) el cual será prestado por personal experto en las herramientas BMC; los trabajos que resulten de dicho soporte deberán ser avalados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos BMC.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 5 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones**

III. Licenciamiento BMC Bajo Demanda (derecho de uso): Atender bajo demanda las necesidades actuales y/o futuras de los usuarios de la MST, incorporando derecho de uso de funcionalidades adicionales de productos BMC, en términos de la gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.

5 Servicios Requeridos

Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC.

Durante la vigencia del contrato el proveedor deberá proporcionar la actualización, mantenimiento y soporte técnico a la base instalada que permita mantener funcionando las soluciones y/o servicios basados en productos de BMC, las cuales soportan las operaciones médicas y administrativas del Instituto, permitiendo tener la plataforma operando conforme a las mejores prácticas, para lo cual se deberá cumplir con los siguientes componentes:

5.1 Derecho de Uso (mantenimiento o renovación de licencias)

La actualización de versiones del licenciamiento se refiere al derecho que tiene el Instituto de contar con las últimas versiones de los productos ofertados; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de que el Instituto lo requiera durante la vigencia del contrato. El proveedor entregará el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches o soluciones.

El proveedor deberá proporcionar los parches y actualizaciones (updates) que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y que pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

Para avalar la entrega del Derecho de Uso del licenciamiento, se deberá elaborar el Acta Entrega-Recepción a la entrega del componente Derecho de Uso y Soporte Técnico de la Base Instalada con la finalidad de que se libere el pago correspondiente de dichos componentes.

Entregables del Componente:

- 1) El proveedor adjudicado deberá designar al menos a 2 (dos) representantes o apoderados legales para los trámites administrativos a que haya lugar durante la vigencia del contrato, para lo cual, el proveedor deberá entregar carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal en donde se indiquen los nombres del personal designado para dichos fines, por lo que deberá adjuntar los instrumentos jurídicos que así los acredite.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 6 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

- 2) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, en el que manifieste que la prestación de los servicios requeridos se realizarán conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del día hábil siguiente de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre del 2019. Esta carta deberá ser integrada en su proposición.
- 3) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a las cantidades que se describen en la tabla "Licenciamiento o Productos a Renovar", indicada en el Numeral 4 Requerimientos Técnicos del Anexo Técnico, la cual deberá ser entregada en su proposición.
- 4) La media física (DVD/CD) deberá entregarse a más tardar **cinco días posteriores a la solicitud oficial** del IMSS.
- 5) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal en la que indique la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña, para descarga de licencias o productos, parches, actualizaciones (updates) y documentación de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.

Soporte Técnico

El Proveedor deberá proporcionar el Soporte Técnico relacionado con las licencias productos BMC durante la vigencia del servicio conforme a lo siguiente:

Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal donde asigne un **número telefónico 01 800** para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles** posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 2) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal empresa con el nombre de la **solución tecnológica** y la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña y para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles** posteriores a la fecha de inicio del servicio.

DIVISION CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 7 DE 25 0036

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

- 3) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal donde se asigne al menos una **cuenta de correo electrónico** para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio**.
- 4) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, con la URL de la **página web pública** con usuario y contraseña para acceso a un sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, en caso de requerirse derivado de eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 y 3 anteriores. La carta deberá ser entregada **máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio**.
- 5) Carta en papel membretado de la empresa y firmada por su representante legal, en el que manifieste que el derecho de uso (mantenimiento o renovación de licencias) y soporte técnico se otorgará a todo el licenciamiento solicitado durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados, Esta carta deberá ser integrada en su proposición.
- 6) El proveedor entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto (MAAGTIC-SI) dentro de los tres primeros días hábiles de cada mes conteniendo al menos lo siguiente:
 - Número de incidencia o ID de caso.
 - Resumen.
 - Criticidad/Prioridad.
 - Fecha de la incidencia.
 - Hora de registro de incidencia.
 - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
 - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
 - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
 - Nombre del personal del proveedor asignado para la atención del incidente.

El proveedor entregará durante los primeros 3 días hábiles posteriores al mes vencido, las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes levantados en el mes próximo anterior así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, por lo que deberá entregar:

- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato en formato excel.
- Órdenes de Servicio impresas y en formato MAAGTIC-SI, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 8 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

El Derecho de Uso y Soporte Técnico antes descrito deberá otorgarse sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como sobre el licenciamiento bajo demanda que sea solicitado durante la vigencia del contrato.

5.2 Soporte Especializado

Entregables del Componente:

- 1) Memoria Técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con el proveedor y deberá ser autorizada por el primero, dichos documentos se deberán entregar en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, **máximo 5 días hábiles** de concluido el Soporte Especializado conforme la fecha final de entrega establecida en la "el Plan de Trabajo"

5.3 Licenciamiento Bajo Demanda (derecho de uso)

Durante la vigencia del contrato, el proveedor deberá proporcionar bajo demanda el derecho de uso de los productos que el Instituto le requiera para atender sus necesidades de productos BMC: gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.

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

Se deberá elaborar Acta Entrega-Recepción a la entrega del componente de Licenciamiento Bajo Demanda (derecho de uso), con la finalidad de que se libere el pago correspondiente.

Entregables del Componente:

- 1) Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, **máximo cinco días posteriores** a la solicitud oficial en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a los productos solicitados.
- 2) Los productos solicitados Bajo Demanda deberá incluir por lo menos lo siguiente:
 - Actualización de versiones del licenciamiento o productos: Se refiere al derecho que tiene el Instituto de contar con las últimas versiones de los productos ofertados; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. El proveedor entregará el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches o soluciones.
 - Parches y Updates: Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 9 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

- El proveedor se obliga a que una vez suministrada la licencia o producto que ampara el derecho de uso a perpetuidad de los productos, éste deberá entregar al Administrador del Contrato en las instalaciones donde se encuentre ubicada la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo, una carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, donde entrega el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, así como la media física (DVD/CD), en caso de que el Instituto lo requiriera, la cual deberá entregarse a más tardar cinco días posteriores a la solicitud oficial.
- La actualización, mantenimiento y soporte técnico deberá realizarse sobre la base instalada de licencias con que cuenta el Instituto o bien aquellas que solicite bajo demanda durante la vigencia del Contrato.

El licenciamiento que el Instituto pudiera requerir para complementar la base instalada y que podrá ser requerido bajo demanda con un precio unitario el cual dependerá del tipo de licencia, se indica en el numeral 4 del Anexo Técnico.

6 Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

No aplica.

7 Visitas a instalaciones

No aplica.

8 Tipo de abastecimiento requerido

No aplica.

9 Garantías

El proveedor, se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento, inciso j del numeral 4.24.4 y 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

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

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 10 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

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

La vigencia de la Garantía iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre del 2019 y el Proveedor demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

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

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

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

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

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

La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha en que se firme el Contrato respectivo, y hasta que concluya la vigencia del mismo y se cumplan plenamente todas y cada una de las obligaciones del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente. Asimismo, la garantía será divisible en caso de presentarse algún incumplimiento

9.1 Devolución de Garantías

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

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del Contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto.

9.2 Ejecución de la garantía

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

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 12 DE 25
Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

10 Soporte a fallas

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

11 Tiempo de respuesta de soporte y de servicio

El proveedor deberá integrar a su proposición carta membretada y firmada por el representante legal, indicando los niveles de escalación que el Instituto recibirá para la atención del Soporte Técnico, conforme a lo descrito en la siguiente tabla "Tiempos de Respuesta" requeridos para la atención de reportes relacionados con fallas y/o defectos.

Tiempos de Respuesta		
Nivel de Severidad	Tiempo de respuesta	Criticidad
1 - Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	Impacto Crítico en el Servicio El problema afecta de forma crítica un servicio de Negocio, una aplicación o sistema de misión crítica. No existe continuidad en la operación del producto.
2 - Alta	4 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Impacto Significativo en el Servicio Una parte significativa de un servicio de Negocio o una aplicación o un sistema afecta seriamente. La operación del producto es parcial
3 - Media	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Impacto Moderado en el Servicio Una parte significativa de un servicio de Negocio o una aplicación o un sistema es afectada moderadamente. La operación del producto es continua con ausencia de cierta funcionalidad.
4 - Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Sin impacto en el Servicio Mecanismo para la atención de preguntas generales, y detalles sobre la documentación de los productos.

Para lo anterior, se deberá entender por:

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

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

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

Sin impacto.- Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o funcionalidades que no corresponden con lo especificado en la documentación de la herramienta.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 13 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad 1- Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el proveedor deberá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.

12 Niveles de servicio

Se encuentran establecidos en las Penas Convencionales Aplicables y Deducciones del presente documento.

13 Condiciones de Pago

Los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del "Servicio" y será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en el Instituto.

Para proceder a la liberación de pago, el Administrador del Contrato procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en el contrato y quedará sujeta a las condiciones que se establezca en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de licencias o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico, Soporte Técnico y Licenciamiento Bajo Demanda, el proveedor deberá entregar original del Acta Entrega-Recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de la empresa) correspondiente a cada componente la cual acredite el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales Penas Convencionales Aplicables y Deducciones.

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

De inicio se pagará conforme a la entrega del "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019" y posteriormente conforme se requiera bajo demanda el suministro de licenciamiento bajo demanda y se ejecute bajo demanda el Soporte Especializado.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos mediante transferencia de fondos en la cuenta bancaria que el proveedor indique.

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 14 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones**

- Original y copia de la factura que expida el proveedor a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-I45; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de Contrato que ampara dichos servicios, documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto.

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

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

a) Impuestos y Derechos.

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

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

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

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

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

14 Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 y 53 bis de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8 de las

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 15 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones**

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

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

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

Dónde:

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

Pca = Pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso

$vspa$ = Valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA,

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

El proveedor acreditará al Instituto el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

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

El proveedor deberá informar al Instituto, un día hábil después del Acto de Procedimiento de Adjudicación, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal del Proveedor adjudicado, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares.

El Proveedor deberá integrar en su proposición, carta en papel membretado y firmado por el representante legal de la empresa, el número telefónico local, el teléfono celular y cuenta de correo electrónico de al menos un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico responsable de apoyar en las actividades de gestión y seguimiento de los reportes levantados.

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 16 DE 25
Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico	• Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, donde haga referencia a la entrega de los servicios requeridos conforme a lo definido en el Anexo Técnico al 31 de diciembre del 2019. La cual deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.			
	• Carta membretada y firmada por representante legal de la empresa en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a las cantidades que se describen en la tabla Licenciamiento o Productos a Renovar del Anexo Técnico, así como la media física (DVD/CD) en caso de que el Instituto se lo requiriera, la cual deberá entregarse a más tardar cinco días posteriores a la solicitud oficial.	Al día hábil siguiente del inicio del servicio	Por cada día hábil de atraso en la entrega	2.5% Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico
	• Carta membretada y firmada por representante legal de la empresa indicando la URL de la página web pública con usuario y contraseña, para descarga de productos, parches, actualizaciones (updates) y documentación de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.			
	• Carta membretada y firmada por representante legal de la empresa donde asigne un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español.	Al día hábil siguiente del inicio del servicio	Por cada día hábil de atraso en la entrega	2.5% Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 17 DE 25

Formato SGMP F05
 Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	• Carta membretada y firmada por representante legal de la empresa con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. • Carta membretada y firmada por representante legal de la empresa, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el seguimiento y atención de reportes fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. • Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, con la URL de la página web pública con usuario y contraseña para acceso a un sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, en caso de requerirse derivado de eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los párrafos anteriores.			
Licenciamiento bajo demanda (derecho de uso)	• Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a los productos solicitados.	Máximo cinco días posteriores a la solicitud oficial.	Por cada día hábil de atraso en la entrega del licenciamiento	2.5% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 18 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
	• Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, donde entrega el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, así como la media física (DVD/CD), en caso de que el Instituto lo requiriera. • Carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, donde manifieste que el derecho de uso de funcionalidades adicionales contará con el mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del servicio, con independencia de donde se encuentren instalados, de conformidad con lo indicado en el Anexo Técnico y el presente documento.			

15 Deducciones

El proveedor acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados.

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

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

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 20 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Deducción
	.xlsx), así como las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (Impreso y en formato MAAGTIC-SI).			límite máximo del valor de la fianza de cumplimiento de contrato administrativo aplicable
ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS				
Soporte Especializado	Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables definidos en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"	En máximo 5 días hábiles de concluido el Soporte Especializado conforme la fecha final de entrega establecida en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"	2.5% sobre el total de la facturación del soporte Especializado establecido en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado", hasta un límite máximo del valor de la fianza de cumplimiento de contrato administrativo aplicable
	Incidencias en el ambiente de producción derivadas de configuraciones por soporte especializado	72 horas naturales para resolver la incidencia reportada una vez que se determine que el origen de la incidencia fue la configuración realizada como parte del soporte especializado	Por cada hora natural de atraso en la atención de la incidencia	2.5% sobre el total de la facturación del soporte Especializado establecido en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado", hasta un límite máximo del valor de la fianza de cumplimiento de contrato administrativo aplicable

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

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

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

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

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

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 19 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

Se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención de fallas y defectos) relacionado con el "Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019", como se muestra a continuación:

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

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Deducción
Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico	Incidentes para ambientes de pruebas, desarrollo y producción con severidad: 1 – Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	Por cada media hora de atraso en la atención de cada incidencia	2.0 % Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 2.0% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique, hasta un límite máximo del valor de la fianza de cumplimiento de contrato administrativo aplicable
	Incidentes para ambientes de pruebas, desarrollo y producción con severidad: 2 – Alta	4 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por hora de atraso en la atención de cada incidencia	1 % Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 1.0% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique hasta un límite máximo del valor de la fianza de cumplimiento de contrato administrativo aplicable
	Incidentes para ambientes de pruebas, desarrollo y producción con severidad: 3 – Media	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por cada hora y media de atraso en la atención de cada incidencia	1 % Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 1.0% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique hasta un límite máximo del valor de la fianza de cumplimiento de contrato administrativo aplicable
	Incidentes para ambientes de pruebas, desarrollo y producción con severidad: 4 – Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por cada dos horas de atraso en la atención de cada incidencia	1 % Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 1.0% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique hasta un límite máximo del valor de la fianza de cumplimiento de contrato administrativo aplicable
	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1 % Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 1.0% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique hasta un

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 21 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 T0
VERSIÓN 5.0

0043

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

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

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

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

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

16 Entregables

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

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

17 Condiciones de aceptación

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

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

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

18 Cronograma de actividades

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 22 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

Componente	2019							
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico								
Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento y renovación) y Soporte Técnico Bajo Demanda								
Licenciamiento bajo demanda								
Soporte Especializado								

19 Programa de Entregas

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

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

En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales del IMSS, ubicadas en la Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600 en México D.F.

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

Se cuenta con un presupuesto como compromiso de pago por el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019", por un importe mínimo de \$5,233,922.05 (Cinco millones doscientos treinta y tres mil novecientos veintidós pesos 05/100 M.N.) y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$13,000,000.00 (Trece Millones de Pesos 00/100 M.N.), incluye I.V.A, los precios ofertados por el proveedor serán fijos durante la vigencia del contrato.

20 Confidencialidad

El Proveedor deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad al día hábil siguiente de la adjudicación, firmada por su representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC" para el ejercicio 2019".

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO**

HOJA 23 DE 25
Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1 TC
VERSIÓN 5.0

**Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones**

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio del servicio.

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

21 Propiedad intelectual

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

22 Método de Evaluación de propuestas

De conformidad con los artículos 36 y 36 Bis fracción I de la LAASSP y 51 de su Reglamento; considerando que los servicios a contratar no requieren vincular las condiciones que deberán cumplir los proveedores con las características y especificaciones de los servicios a contratar, derivado de que estos, se encuentran estandarizados en el mercado y el factor preponderante que considera para la adjudicación del contrato es el precio más bajo, por lo tanto, la evaluación de las proposiciones se aplicará bajo el "Criterio Binario".

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

23 Vigencia del contrato

La vigencia del Contrato para el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019" será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2019.

24 Vigencia del servicio

El soporte técnico para el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019" iniciará a partir a partir del día hábil siguiente de la notificación de adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2019.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

HOJA 25 DE 25

Formato SGMP F05
Identificación SGMP TRA 1TC

VERSIÓN 5.0

Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT)
"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado
para los productos BMC para el ejercicio 2019"
Términos y Condiciones

28 Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Elaboró	Cargo	Firma	Fecha
Maria Alicia Mata Vidal	Auxiliar Técnico E2		10/12/2018

Revisó	Cargo	Firma	Fecha
Mtra. María de Jesus Morales Valle	Jefa de Área de la Mesa de Servicios Tecnológicos		10/12/2018

Aprobó	Cargo	Firma	Fecha
Lic. Hermilo Salas Morales	Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos		13/12/2018

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

~~SIN TEXTO~~



**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
P9M0089**

ANEXO 2

“PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA Y ACTA DE ADJUDICACIÓN”

**ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 23 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

STUDIO



Instituto Mexicano del Seguro Social

Cotización para el Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019

Febrero 20, 2019

NOTA DE PROPIEDAD Y DERECHOS

Esta propuesta ("Propuesta") se entrega en términos confidenciales únicamente para el beneficio del personal interesado dentro de IMSS, de aquí en adelante identificado indistintamente como "El Cliente" o el "Instituto" con respecto a los productos y Servicios prestados por BMC Software Distribution de México S.A. de C.V. ("BMC") y no es para el uso de terceros, ni podrá ser reproducida o entregada a ninguna persona ajena bajo ninguna circunstancia sin permiso escrito de BMC. Mediante la recepción de esta Propuesta, el Cliente, incluyendo sus empleados, administración, gerencia, consultores o asistentes, acuerdan mantener este documento y otras copias de la Propuesta hecha por BMC al Cliente estrictamente en confidencialidad.

El contenido de esta Propuesta, incluyendo aquella información de identidad legal, corporativa, financiera, "Know-how", certificaciones, documentación técnica de BMC y/o los Productos de software de BMC, incluyendo su código objeto, e información de negocio ("Información Confidencial") que es entregada por BMC al IMSS ("Cliente") deberá guardarse en términos confidenciales y únicamente podrá ser usada con la finalidad de que el Cliente realice su proceso interno de investigación de mercado ("Propósito"), lo anterior con respecto a los productos de software, servicios y educación de BMC Software, Inc. y sus Afiliadas ("BMC"). Dicha Información Confidencial no podrá ser duplicada, utilizada o revelada en su totalidad o parcialmente para un objetivo distinto al Propósito ni podrá compartirse con terceros y/o personal del Cliente que no requiera acceder a la misma, tampoco podrá ser entregada a ningún tercero o persona ajena bajo ninguna circunstancia, sin el permiso expreso por escrito de un representante autorizado de BMC. Mediante la recepción de la presente Propuesta, el Cliente, incluyendo sus empleados, administración, gerencia, consultores o asistentes, acuerdan mantener este documento en estricta confidencialidad. La Información Confidencial divulgada y cualesquier otro dato o información entregado con motivo de esta Propuesta es propiedad de BMC.

Este documento contiene información confidencial de BMC, que incluye secretos comerciales y de negocio. El receptor/Cliente reconoce que BMC ha desarrollado esta información como un secreto comercial. Toda la información contenida aquí es de propiedad exclusiva de BMC y será conocida solo por aquellas personas que requieran saberla en cumplimiento del Propósito. El Cliente bajo ninguna circunstancia podrá hacer valer "propiedad" respecto de nada de la información de BMC contenida en esta Propuesta y divulgada a través del Propósito.

El receptor/Cliente acuerda proveer la seguridad necesaria y llevar a cabo las acciones que considere necesarias para asegurar la confidencialidad de esta Propuesta.

BMC Software y el logotipo de BMC son marcas registradas o marcas de BMC Software, Inc. © Copyright 2011, BMC Software, Inc.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

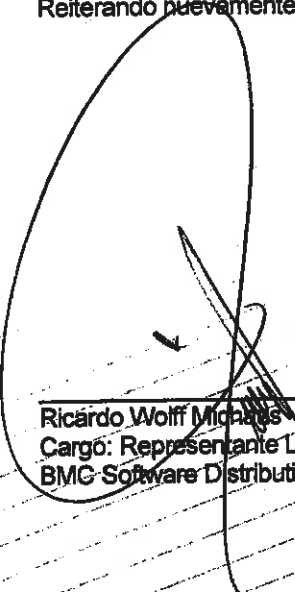
U

Cotización
Instituto Mexicano del Seguro Social

Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico
Coordinación de mantenimiento y operación de servicios de Cómputo
Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal
Atentamente Lic. Cibeles Torres Hinestrosa

BMC Software Distribution de México S.A. de C.V. ("BMC"), elaboramos esta propuesta para el "Servicios de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el para el ejercicio 2019", conforme a la información solicitada por el Instituto Mexicano del Seguro Social ("IMSS").

Reiterando nuevamente mi agradecimiento a la presente quedo a sus órdenes.


Ricardo Wolff Michas
Cargo: Representante Legal
BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

1 Objetivo del Documento

Hacer la propuesta que responda los Términos y Condiciones requeridos para el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".

2 Premisa

En caso de resultar ganadores del proceso, BMC garantizaremos la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad firmada por nuestro representante legal, en el que nuestro representante o cualquier personal asignado al proyecto, por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entrega para el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".

3 Nombre del Proyecto

"Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".

4 Objetivo del Proyecto.

Estamos de acuerdo en que el objetivo del proyecto es el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019", el cual da continuidad a la operación diaria de los Usuarios de la Mesa de Servicios Tecnológicos, mediante los siguientes componentes:

I. **Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento y renovación) y Soporte Técnico:** Consiste en la renovación del licenciamiento con la actualización y mantenimiento enfocados a mantener la plataforma en óptimas condiciones para dar continuidad a la operación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST).

El Soporte Técnico permite atender cualquier falla o problema en productos BMC, así como la actualización a nuevas versiones, siempre y cuando el esfuerzo de la implementación de la actualización, parche o solución no sea mayor a 15 horas de lo contrario será tratado como un proyecto adicional; la actualización considera corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

II. **Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento y renovación) y Soporte Técnico bajo demanda:** Atender bajo demanda las necesidades futuras de los usuarios de la MST del licenciamiento con el que cuenta actualmente el Instituto.

III. **Soporte Especializado:** Atender bajo demanda las necesidades de Soporte Especializado a través de Unidades de Soporte Especializado (USEs) el cual será prestado por personal experto en las herramientas BMC; los trabajos que resulten de dicho soporte deberán ser avalados por BMC con la finalidad de contar con la garantía de compatibilidad, integración y buen funcionamiento de los productos BMC.

IV. **Licenciamiento BMC Bajo Demanda:** Atender bajo demanda las necesidades actuales y/o futuras de los usuarios de la MST, incorporando nuevos componentes de productos BMC, en términos de la

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.

Características y Servicios

Término	Descripción
BMC Remedy IT Service Management Suite	Conjunto de herramientas que contienen los programas para la gestión de servicios integrales de incidentes, problemas, cambios, requerimientos, liberaciones, activos, niveles de servicios, conocimiento y la base de datos de configuraciones CMDB.
BMC Software Distribution de México S. A. de C. V.	Empresa Mexicana que es la única empresa filial autorizada en los Estados Unidos Mexicanos, que cuenta con los derechos para comercializar los productos y servicios de BMC Software Inc. empresa fabricante de software especializado en administración de servicios de negocio (Business Service Management). El corporativo se encuentra en Houston, Texas en los Estados Unidos de Norteamérica y se dedica a la innovación y generación de patentes, desarrollo, promoción y venta de software especializado para muchas funciones incluyendo Administración de servicios para tecnologías de información, automatización de centros de datos, administración de rendimiento, administración del ciclo de vida de la virtualización y administración de cómputo en la nube. Para efectos del presente documento se denominará el Proveedor.
BMC ProactiveNet Performance Management Suite	Conjunto de herramientas para el monitoreo de servicios de negocio soportados por tecnologías de información y que permite la integración de alertas de múltiples fuentes de datos, los cuales permiten anticipar una falla por degradación del sistema y el envío anticipado de alertas.
<u>"Capacidad Licenciada."</u>	Es la capacidad licenciada para el Producto, según se encuentra establecida en la Orden.
<u>"Documentación Técnica"</u>	Significa las publicaciones técnicas relacionadas con el software que están incluidas con el Producto, tales como referencias, notas de lanzamiento, guías técnicas, de usuario, de instalación y de administrador del sistema, incluidas con el Producto.
Gestión de incidentes	La Gestión de Incidentes tiene como objetivo resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida y eficaz posible.
Gestión de Problemas	Las funciones principales de la Gestión de Problemas son: - Investigar las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI. - Determinar posibles soluciones a las mismas. - Proponer las peticiones de cambio (RFC) necesarias para restablecer la calidad del servicio. - Realizar Revisiones Post Implementación (PIR) para asegurar que los cambios han surtido los efectos buscados sin crear problemas de carácter secundario. - La Gestión de Problemas puede ser: - Reactiva: Analiza los incidentes ocurridos para descubrir su causa y propone soluciones a los mismos. - Proactiva: Monitoriza la calidad de la infraestructura TI y analiza su configuración con el objetivo de prevenir incidentes incluso antes de que estos ocurran.
Gestión de Cambios	El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

Término	Descripción
MST	Mesa de Servicios Tecnológicos
IMSS/Instituto	Instituto Mexicano del Seguro Social
Parche	Programa diseñado para reparar errores de software
Solicitudes de Servicio	Agrupación de incidentes, problemas, requerimiento y cambios
TI	Tecnología de Información
Por instancia	Se requiere una licencia cada vez que haya una copia nominada del Producto instalada en la Empresa.
Por MIPS	Se requiere una licencia para el número total agregado de MIPS por cada Computadora, incluyendo todas las computadoras acopladas en un ambiente paralelo Sysplex en las cuales el Producto haya sido instalado, administrado o monitoreado por el Producto (i) cada subsistema OS/390 o subsistema z/OS (ejem. IMS, DB2, CICS o VSAM) para el cual una Familia de Productos es licenciada para operar (un "Subsistema") o (ii) cada Sistema operativo OS/390 o z/OS para el cual una Familia de Productos es licenciada para operar ("Sistema Operativo"), haya sido instalada, administrada (Computadora o datos), monitoreada, o haya operado durante el Plazo. El Rating de MIPS es el poder de cómputo agregado (expresado en millones de instrucciones por segundo) de una Computadora, usando el rating de MIPS establecido en la entonces vigente Guía de Rating de Gartner Group. Los passwords específicos de Computadora serán creados para el Producto.
Por usuario concurrente	Se requiere una licencia para el número máximo de empleados individuales o contratistas del Cliente a los que se les ha otorgado acceso simultáneo al Producto en una Computadora o múltiples computadoras.
por usuario nominado o nombrado (per named user)	Se requiere una licencia (con la Clasificación apropiada a su Nivel, si fuera de aplicación) para todos los empleados individuales o contratados o Clientes Finales del Cliente a quienes se le ha sido concedido acceso al Producto desde uno o múltiples Computadoras, generalmente a través de la emisión de un Número ID singular, indistintamente si esa persona está utilizando activamente el Producto en un determinado momento.
Por terminal de servidor	Se requiere una licencia para cada Servidor (con la Clasificación apropiada a su Nivel de Tier, si fuera de aplicación) monitoreado por el Producto o uno de sus componentes sin importar si el producto se monitorea localmente o en forma remota.
Por tarea	Se requiere una licencia para todos los Productos Control-M, salvo aquellos que corren exclusivamente en el ambiente Mainframe. La licencia será para el máximo número de Tareas (como se definen abajo) presentes en las bases de datos de los "Trabajos Activos" de CONTROL-M en un periodo de 24 horas sin que importe si las tareas se ejecutaron o no. Para los Productos Control-M que se ejecutan exclusivamente en el entorno Mainframe, se requiere una licencia para el número máximo de Tareas (como se define más adelante) presentes solamente en la base de datos del entorno Mainframe Control-M "Trabajos Activos". Las Tareas en las bases de datos de Control-M "Trabajos Activos" incluyen todas las tareas en todos los Sistemas Distribuidos y/o entornos Mainframe en un periodo de 24 horas (incluyendo pero no limitado al desarrollo, puesta en escena, control de calidad, pre-producción, producción y entornos de prueba), excepto que, (i) las carpetas de SMART / mesa y sub-carpetas / tablas que contienen las definiciones de programación y se muestran como tareas en las bases de datos de los "Trabajos Activos", no se cuentan como Tareas, (ii) las Tareas que tienen configuración de zona horaria pueden permanecer en las bases de datos de los "Trabajos Activos" hasta tres días consecutivos, pero solo son contabilizados como una Tarea, (iii) una Tarea que se ejecuta más de una vez durante el día (con el mismo ID de pedido) se cuenta como una Tarea - esto incluye Tareas que se vuelven a ejecutar y son cíclicas, y (iv) Tareas que estén previstas para las licencias bajo Unidades de Medida alternativas (es decir, nivel o MIPS) no se consideran Tareas bajo esta unidad de medida "por tarea". El número de pasos o secuencias de comandos ejecutados dentro de la llamada Tarea no tendrá ninguna incidencia sobre el número de Tareas licenciadas. "Tarea" es intercambiable con "trabajo" y significa un comando ejecutable que contiene el nombre del JCL, CL, DCL, ECL, script o procesos batch que serán programados

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

Terminos	Descripción
	para ejecutarse, así como los criterios de programación, control de flujo, y el uso de recursos.
Por empresa	Se requiere una licencia por Cliente y/o Usuario Final, o los dos, únicamente para su uso interno, sin tener en cuenta el número de veces que el Cliente instala el Producto en su Empresa o en la empresa del Usuario Final. Un "Usuario Final" es un tercero cuyos datos son procesados por el Cliente, siempre que el Cliente sea un proveedor de servicios de BMC.
<u>"Producto".</u>	Es el código objeto del software objeto de licenciamiento, mismo que incluye su Documentación proporcionada al Instituto, que incluye todos los elementos proporcionados por el Proveedor al Instituto como parte del Soporte, cuyos términos y condiciones de licenciamiento están publicados en el sitio público siguiente: http://media.cms.bmc.com/documents/end user license agreement.pdf .

6 Servicios Requeridos

Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019

Estamos de acuerdo que durante la vigencia del contrato BMC proporcionará la actualización, mantenimiento y soporte técnico a la base instalada que permita mantener funcionando las soluciones y/o servicios basados en productos de BMC, las cuales soportan las operaciones médicas y administrativas del Instituto, permitiendo tener la plataforma operando conforme a las mejores prácticas, para lo cual se cumplirá con los siguientes componentes:

6.1 Derecho de Uso (mantenimiento o renovación de licencias)

Estamos de acuerdo en que la actualización de versiones del licenciamiento se refiere al derecho que tiene el Instituto de contar con las últimas versiones de los productos ofertados (cuando así estén disponibles); así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de que el Instituto lo requiera durante la vigencia del contrato. BMC entregará una licencia no exclusiva, intransferible, no sub-licenciable y perpetua para instalar en el Territorio de México los Productos de software amparados bajo su marca y otorgará al Instituto el acceso y uso del Producto (i) hasta su Capacidad Licenciada; (ii) para operarlo únicamente para el procesamiento de los datos internos del Instituto; (iii) de acuerdo con su Documentación Técnica y lo dispuesto en el Contrato administrativo aplicable; y (iv) efectuar una copia únicamente a efectos de archivo del Instituto de conformidad con los términos de licenciamiento incluidos en los Productos (la "Licencia"). BMC proporcionará los parches y actualizaciones (*updates*) que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y que pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

Estamos de acuerdo en que entregará el Derecho de Uso del licenciamiento de conformidad con lo descrito en el párrafo anterior, y en ese sentido se elaborará el Acta Entrega-Recepción a la entrega del componente Derecho de Uso y Soporte Técnico de la Base Instalada con la finalidad de que el Instituto libere el pago correspondiente de dichos componentes.

Entregables del Componente:

- 1) En caso de resultar adjudicado, BMC deberá designar al menos a 2 (dos) representantes o apoderados legales para los trámites administrativos a que haya lugar durante la vigencia del contrato, para lo cual, BMC entregará carta en papel membretado de la empresa y firmada por su

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

representante legal en donde se indiquen los nombres del personal designado para dichos fines, por lo que adjuntará los instrumentos jurídicos que así los acredite.

- 2) BMC entregará carta en papel membretado de la empresa y firmada por el representante legal, en el que manifestemos que la prestación de los servicios requeridos se realizará conforme a lo requerido en el Anexo Técnico y sus Términos y Condiciones a partir del siguiente día del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2019. Esta carta está integrada en la proposición.
- 3) BMC entregará carta en papel membretado de la empresa y firmada por el representante legal en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a las cantidades que se describen en la "Tabla Licenciamiento o Productos a Renovar", indicada en el Numeral 4 Requerimientos Técnicos del Anexo Técnico, la cual está entregada en la proposición.
- 4) BMC entregará la media física (DVD/CD) a más tardar cinco días posteriores a la solicitud oficial del IMSS.
- 5) BMC entregará carta en papel membretado de la empresa y firmada por el representante legal en la que indiquemos la URL de la página web pública con usuario y contraseña, para descarga de licencias o productos, parches, actualizaciones (updates) y documentación de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.

Soporte Técnico

BMC proporcionará el Soporte Técnico relacionado con las licencias productos BMC durante la vigencia del servicio conforme a lo siguiente:

- Soporte técnico a los productos con los que cuenta el Instituto bajo el esquema 7 x 24 x 365 para atención de fallas y/o defectos (disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana los 365 días del año), con atención de llamadas en idioma español a través de un número 01800.
- Página web pública para la atención de fallas y/o defectos que permita realizar consultas sobre información general.
- Página de web pública para la descarga de actualizaciones y documentación de las licencias o productos con los que cuenta el Instituto.
- Proveer al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de fallas y/o defectos de las licencias o productos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Asignar al menos un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico certificado en productos con los que cuenta el Instituto de forma remota y en casos de Severidad 1, en sitio en acuerdo con el proveedor (dependiendo de la severidad, vigencia y tiempo en que la falla y/o defecto continúe sin resolverse) para el apoyo en la atención, seguimiento, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. Lo anterior siempre y cuando la atención sea dentro de un ambiente productivo del cliente y relacionado a los productos de Software del proveedor donde en tal caso el coordinador asignará un recurso certificado aplicable para proporcionar atención al caso y mostrara sus credenciales de certificación si así se requiere.
- Asignar un Líder Técnico certificado en productos con los que cuenta el Instituto de forma remota y en casos de Severidad 1, en sitio en acuerdo con el proveedor para el apoyo en las validaciones de

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

la atención de fallas y/o defectos, soluciones o funcionalidades. La asignación podrá ser solicitado por el Instituto en un esquema de 7 x 24 x 365. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

- Personal de primer, segundo y hasta tercer nivel para la atención de fallas críticas de forma remota, considerando el nombre de los responsables para cada nivel, rol, cargo, teléfono de oficina, teléfono móvil y correo electrónico. La criticidad de los eventos reportados será asignada en común acuerdo entre el proveedor y personal del Instituto. A efecto de lo anterior, el proveedor deberá entregar matriz de escalación.
- El mantenimiento y soporte técnico a los productos se deberán otorgar a todo el licenciamiento actual durante la vigencia del servicio, con independencia del ambiente (pruebas, calidad o producción, los cuales se indican de manera enunciativa más no limitativa) y/o servidores o centro de datos donde se encuentren instalados.
- Cuando la atención de una falla y/o defecto requiera la actualización de alguno de los productos BMC, éste tendrá que ser autorizada previamente por el Instituto y el proveedor deberá proporcionar un plan de trabajo, así como el procedimiento a seguir para realizar las actividades de actualización ("update") e instalación de parches según sea el caso, indicando al menos: prerequisites, personal involucrado, riesgos y tiempo. Estas actividades (actualización (updates) e instalación de parches) deberán ser realizadas por personal experto del proveedor. La atención citada anteriormente será responsabilidad de BMC hasta por un periodo de 15 horas, en caso de que la actividad referida exceda ese tiempo BMC y el Instituto deberán firmar de común acuerdo una declaración de trabajo también llamada SOW (statement of work)
- En caso de que alguno de los productos BMC necesiten actualizarse por temas de desempeño, fallas en el software o errores de programación, vulnerabilidades, entre otros, se deberá registrar un control de cambios. Lo anterior de común acuerdo por ambas partes siempre y cuando dichas actualizaciones estén disponibles para la generalidad de los clientes. Lo anterior, será responsabilidad del proveedor hasta por un periodo de 15 horas, en caso de que la actividad antes mencionada exceda dicho periodo, entonces el proveedor y el Instituto deberán firmar de común acuerdo una declaración de trabajo también llamada SOW (Statement of Work).
- En cualquier caso las especificaciones sobre los términos y condiciones del Soporte que no estén descritos en esta propuesta podrán confirmarse a través del sitio web estándar de soporte de BMC <http://www.bmc.com/support.html>

Entregables del Componente:

- 1) Carta en papel membretado de BMC y firmada por el representante legal donde asignamos un número telefónico 01-800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español. La cual será entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 2) Carta en papel membretado de BMC y firmada por el representante legal empresa con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña y para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual será entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

- 3) Carta en papel membretado de BMC y firmada por el representante legal donde asignamos al menos una cuenta de correo electrónico para el registro, atención y seguimiento de reportes fallas y/o defectos de los productos con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana. La cual será entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 4) Carta membretada y firmada por el representante legal de BMC, con la URL de la página web pública con usuario y contraseña para acceso a un sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, en caso de requerirse derivado de eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 y 3 anteriores. La carta será entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio.
- 5) Carta en papel membretado de BMC y firmada por el representante legal, en el que manifestará que el derecho de uso (mantenimiento o renovación de licencias) y soporte técnico se otorgará a todo el licenciamiento solicitado durante la vigencia del servicio, y/o servidores o centro de datos donde se encuentren instalados. Esta carta será integrada en la proposición.
- 6) BMC entregará de manera mensual durante la vigencia del contrato, un reporte de estatus de las actividades relacionadas con el soporte técnico, en el formato oficial del Instituto (MAAGTIC-SI) dentro de los tres primeros días hábiles de cada mes conteniendo al menos lo siguiente:
 - Número de incidencia o ID de caso.
 - Resumen.
 - Criticidad/Prioridad.
 - Fecha de la incidencia.
 - Hora de registro de incidencia.
 - Estatus de la incidencia (registrada, asignada, en proceso, resuelta, cerrada).
 - Fecha y hora de registro de primer contacto para buscar solución de la incidencia.
 - Ambiente (producción, QA, desarrollo).
 - Nombre del personal del proveedor asignado para la atención del incidente.

BMC entregará durante los primeros 3 días hábiles posteriores al mes vencido, las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes levantados en el mes próximo anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados, por lo que entregaremos:

- Reporte mensual de estatus de todas las incidencias reportadas por el Instituto en el periodo establecido durante la vigencia del contrato (a partir del siguiente día del fallo al 31 de diciembre de 2019) en formato Excel.
- Órdenes de Servicio impresas y en formato MAAGTIC-SI, que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior, así como el seguimiento de los incidentes que no hayan sido cerrados.

El Derecho de Uso y Soporte Técnico antes descrito se otorgará sobre los productos con los que cuenta el Instituto actualmente, así como sobre el licenciamiento bajo demanda que sea solicitado durante la vigencia del contrato.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

6.2 Soporte Especializado

Entregables del Componente:

- 1) Memoria Técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con BMC y deberá ser autorizada por el primero, dichos documentos se entregarán en las instalaciones donde se encuentre ubicada la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, máximo 5 días hábiles de concluido el Soporte Especializado conforme la fecha final de entrega establecida en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"

6.3 Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento y renovación) y Soporte Técnico Bajo Demanda

Durante la vigencia del contrato, BMC proporcionará bajo demanda el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes del licenciamiento a renovar que debe incluir corrección de errores, parches, actualizaciones disponibles (updates) y soluciones con las mejoras que se aplican a versiones específicas de las licencias o productos a renovar y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática (Estos parches y/o actualizaciones se instalarán cuando el Instituto así lo requiera y lo autorice de manera verbal o por correo electrónico). Así mismo, este derecho de uso permitirá al Instituto contar con las últimas versiones de los productos BMC; así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato.

6.4 Licenciamiento Bajo Demanda (derecho de uso)

Ce Durante la vigencia del contrato, BMC proporcionará bajo demanda el licenciamiento de los productos que el Instituto le requiera para atender sus necesidades de productos BMC: gestión de solicitudes de servicio, alertamiento proactivo, monitoreo de infraestructura, solicitudes de cambio, administración de configuraciones, entre otros.

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

Se deberá elaborar Acta Entrega-Recepción a la entrega del componente de Licenciamiento Bajo Demanda, con la finalidad de que se libere el pago correspondiente.

Todo licenciamiento de Productos de software de BMC se registrará de conformidad con los términos de licenciamiento incluidos en los mismos (la "Licencia").

Entregables del Componente:

- 1) Carta membretada y firmada por el representante legal de BMC, máximo cinco días posteriores a la solicitud oficial en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a los productos solicitados.
- 2) Los productos de Licenciamiento solicitado Bajo Demanda incluirán por lo menos lo siguiente:
 - Actualización de versiones del licenciamiento: Se refiere al derecho que tiene el Instituto de contar con las últimas versiones de los productos ofertados (cuando así se encuentren disponibles); así como dos versiones anteriores a la última liberada en caso de requerirlo durante la vigencia del contrato. BMC entregará el derecho de uso perpetuo de las versiones más recientes de las herramientas que incluya corrección de errores, parches o soluciones.

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

- Parches y Updates: Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos ofertados y pueden referirse al código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.
- BMC se obliga a que una vez suministrada la licencia que ampara el derecho de uso a perpetuidad de los productos conforme a los términos de la Licencia, que entregaremos al Administrador del Contrato en las instalaciones donde se encuentre ubicada la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, una carta membretada y firmada por el representante legal de la empresa, donde entrega el localizador de recursos uniforme (URL, por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, así como la media física (DVD/CD), en caso de que el Instituto lo requiriera, la cual se entregará a más tardar cinco días posteriores a la solicitud oficial.
- La actualización, mantenimiento y soporte técnico se realizará sobre la base instalada de licencias con que cuenta el Instituto o bien aquellas que solicite bajo demanda durante la vigencia del Contrato aplicable.

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

Productos	Unidad de Medida
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	Por empresa
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Event Management - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Impact Management - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	Por instancia
BMC Real-End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Remedy-IT Service Management Suite	Por empresa
BMC Change Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Change Management - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Service Desk - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	Por usuario nominado
BMC Knowledge Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

Productos	Por
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Chat - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente
BMC Asset Management - User License Add-on	Por usuario nominado
BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC BladeLogic Automation Suite - Base License	Por empresa
BMC BladeLogic Automation Suite (Server Automation, Database Automation, Network Automation, and Atrium Orchestrator) - License Add-on	Por terminal de servidor
BMC Control-M Workload Automation (Base)	Por empresa
BMC Control-M Workload Automation Suite (Task)	Por tarea
BMC Control-M Workload Automation Suite (MIPS)	Por MIPS
BMC Proactive Net Performance Management - Application and DB.	Por terminal de servidor
BMC MyIT Premium	Por usuario concurrente

7 Visitas a instalaciones

No aplica.

8 Tipo de abastecimiento requerido

No aplica.

9 Garantías

BMC, se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 75 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto demás disposiciones legales aplicables en la materia, las garantías a que haya lugar con motivo del presente Contrato.

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

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

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

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

Estamos de acuerdo en que la vigencia de la Garantía iniciará a partir del siguiente día del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2019 y BMC demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

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

Estamos de acuerdo en que cuando la forma de garantía sea mediante fianza, se observará lo siguiente:

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

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

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

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

9.1 Devolución de Garantías

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

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del Contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto.

9.2 Ejecución de la garantía

Estamos de acuerdo en que se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del Contrato cuando:

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

10 Soporte a fallas

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

11 Tiempo de respuesta de soporte y de servicio

BMC integraremos a esta nuestra proposición carta membretada y firmada por el representante legal, indicando los niveles de escalación que el Instituto recibirá para la atención del Soporte Técnico, conforme a lo descrito en la siguiente tabla "Tiempos de Respuesta" requeridos para la atención de reportes relacionados con fallas y/o defectos.

Tiempos de Respuesta		
Nivel de Severidad	Tiempo de respuesta	Gravedad
1 - Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	Impacto Crítico en el Servicio El problema afecta de forma crítica un servicio de Negocio, una aplicación o sistema de misión crítica. No existe continuidad en la operación del producto.
2 - Alta	4 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Impacto Significativo en el Servicio Una parte significativa de un servicio de Negocio o una aplicación o un sistema afecta seriamente. La operación del producto es parcial

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

3 – Media	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Impacto Moderado en el Servicio Una parte significativa de un servicio de Negocio o una aplicación o un sistema es afectada moderadamente. La operación del producto es continua con ausencia de cierta funcionalidad.
4 – Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Sin impacto en el Servicio Mecanismo para la atención de preguntas generales, y detalles sobre la documentación de los productos.

Para lo anterior, se deberá entender por:

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

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

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

Sin impacto. - Cuando el problema que se presenta en la(s) herramienta(s) refiere a mejoras o funcionalidades que no corresponden con lo especificado en la documentación de la herramienta.

En el caso de los reportes que sean registrados con nivel de severidad 1- Crítico, posterior a una hora de haber sido levantado el reporte, el proveedor deberá convocar a una reunión o conferencia con las partes involucradas a efecto de proporcionar el estatus y seguimiento puntual al reporte.

12 Niveles de servicio

Estamos de acuerdo en que se encuentran establecidos en las Penas Convencionales Aplicables y Deducciones del presente documento.

13 Condiciones de Pago

Estamos de acuerdo en que los pagos se realizarán previa validación y aceptación de los servicios por parte del Administrador del Contrato, quien recibirá cada uno de los componentes del "Servicio" y será responsable de realizar los trámites de pago en estricto apego al procedimiento administrativo vigente en el Instituto.

Estamos de acuerdo en que para proceder a la liberación de pago, el Administrador del Contrato procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la LAASSP, la forma de pago al proveedor será la estipulada en el contrato y quedará sujeta a las condiciones que se establezca en el mismo; sin embargo, no podrá exceder de veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa entrega de licencias o de la prestación de los servicios en los términos del contrato.

Estamos de acuerdo en que para estar en condiciones de liberar el pago correspondiente a los componentes de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico, Soporte Técnico y Licenciamiento Bajo Demanda, BMC deberá entregar original del Acta Entrega-Recepción (firmada por el Administrador del contrato y el representante legal de la empresa) correspondiente a cada componente legal acredite

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

el cumplimiento de los entregables que se indican en los numerales Penas Convencionales Aplicables y Deducciones.

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

De inicio se pagará conforme a la entrega del "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019" y posteriormente conforme se requiera bajo demanda el suministro de licenciamiento bajo demanda y se ejecute bajo demanda el Soporte Especializado.

Los pagos se realizarán en pesos mexicanos mediante transferencia de fondos en la cuenta bancaria que BMC indique.

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

- Original y copia de la factura que expida BMC a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma N° 476, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-I45; que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios proporcionados y el número de Contrato que ampara dichos servicios; documentación que avale la entrega de los servicios a satisfacción del Instituto.

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

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

a) Impuestos y Derechos.

Estamos de acuerdo en que los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio, serán pagados por BMC conforme a la legislación aplicable en la materia.

Estamos de acuerdo en que, en caso de resultar adjudicados, BMC facturará los conceptos descritos en la partida de la propuesta económica, para ello debe presentar lo siguiente: factura mensual, acta donde se conste que entregó los servicios y en su caso las Notas de Crédito por concepto de Penas Convencionales y/o Deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación de Servicios Administrativos.

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

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

"El Proveedor acepta que el IMSS le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, para tal efecto proporciona la cuenta número 00014069017 CLABE 106180000140690178 del Banco Bank Of América Mexico S.A. Institución de Banca Múltiple (BAMSA) Sucursal Bank Of América Mexico a nombre de BMC Software Distribution de México S.A. de C.V.

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

14 Penas Convencionales aplicables

Estamos de acuerdo en que, para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 y 53 bis de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.7 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto.

La pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso.

Numeral 5.5.7.1. Inciso d) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto cita "La pena convencional se calculará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

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

Dónde:

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

Pca = Pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso

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

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

BMC acreditará al Instituto el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Estamos de acuerdo en que BMC deberá informar al Instituto, un día hábil después del Acto de Procedimiento de Adjudicación, por escrito en papel membretado y firmado por el representante legal del Proveedor adjudicado, los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares.

Estamos de acuerdo en que BMC integra esta nuestra proposición, carta en papel membretado y firmado por el representante legal de la empresa, el número telefónico local, el teléfono celular y cuenta de correo electrónico de al menos un Ingeniero Coordinador de Soporte Técnico responsable, de apoyar en las actividades de gestión y seguimiento de los reportes levantados.

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

Estamos de acuerdo en que se aplicarán Penas Convencionales por el atraso en la entrega de los requerimientos técnicos solicitados en el Anexo Técnico, como se muestra en la siguiente tabla:

Descripción de los requerimientos técnicos	Descripción de los entregables de los requerimientos técnicos	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Penas sobre el valor del servicio facturado
Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico y Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento y renovación) y Soporte Técnico Bajo Demanda	1.- Carta membretada y firmada por el representante legal de BMC, donde haga referencia a la entrega de los servicios requeridos conforme a lo definido en el Anexo Técnico al 31 de diciembre del 2019. La cual deberá ser entregada máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de inicio del servicio. 2.- Carta membretada y firmada por representante legal de BMC en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a las cantidades que se describen en la Tabla Licencias a Actualizar, así como la media física (DVD/CD) en caso de que el Instituto se lo requiriera, la cual deberá entregarse a más tardar cinco días posteriores a la solicitud oficial. 3.- Carta membretada y firmada por representante legal de BMC indicando la URL de la página web pública con usuario y contraseña, para descarga de productos, parches, actualizaciones	Al día hábil siguiente del inicio del servicio	Por cada día hábil de atraso en la entrega	2.5% Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Cotización Instituto Mexicano del Seguro Social

(updates) y documentación de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7(siete) días de la semana.			
4.- Carta membretada y firmada por representante legal de BMC donde asigne un número telefónico 01 800 para atención de fallas y/o defectos con disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, que atiendan las llamadas en idioma español.	Al día hábil siguiente del inicio del servicio	Por cada día hábil de atraso en la entrega	2.5% Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico
5.- Carta membretada y firmada por representante legal de BMC con el nombre de la solución tecnológica y la URL de la página web pública con usuario y contraseña para el registro y seguimiento de reportes de fallas y/o defectos de los productos ofertados, que permita realizar consultas sobre información general de dichos reportes, con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas, los 7 (siete) días de la semana.			
6.- Carta membretada y firmada por representante legal de BMC, donde se asigne al menos una cuenta de correo electrónico para el seguimiento y atención de reportes fallas y/o defectos de los productos ofertados con disponibilidad las 24 (veinticuatro) horas,			

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

	los 7 (siete) días de la semana.			
	7.- Carta membretada y firmada por el representante legal de BMC, con la URL de la página web pública con usuario y contraseña para acceso a un sitio para el apoyo en la atención, revisión de fallas y/o recolección de logs o bitácoras de errores, en caso de requerirse derivado de eventos críticos en donde no se encuentren disponibles las herramientas indicadas en los numerales 1, 2 y 3 anteriores.			
	8.- Carta membretada y firmada por el representante legal de BMC, en la que manifieste que el Instituto adquiere los derechos de uso a perpetuidad y actualización del licenciamiento acorde a los productos solicitados.			
Licenciamiento bajo demanda	9.- Carta membretada y firmada por el representante legal de BMC, donde entrega el localizador de recursos uniforme (URL por sus siglas en inglés) para descargar productos y actualizaciones en el sitio web, los derechos de uso del licenciamiento del software requerido, así como la media física (DVD/CD), en caso de que el Instituto lo requiriera.	Máximo cinco días posteriores a la solicitud oficial.	Por cada día hábil de atraso en la entrega del licenciamiento	2.5% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda
	10.- Carta membretada y firmada			

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

	por el representante legal de BMC, donde manifieste que el nuevo licenciamiento contará con el mantenimiento y soporte técnico durante la vigencia del servicio, con independencia del ambiente (desarrollo, pruebas o producción) y/o servidores o centro de datos donde se encuentren instalados, de conformidad con lo indicado en el Anexo Técnico y el presente documento.			ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS
--	---	--	--	--

15 Deducciones

BMC acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Estamos de acuerdo en que las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento. Se aplicarán deducciones al incumplir con los tiempos estipulados. Estamos de acuerdo en que el procedimiento a seguir para el caso de deductivas será el siguiente:

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

Estamos de acuerdo en que se aplicarán deducciones para el soporte técnico (esquema para la atención de fallas y defectos) relacionado con el "Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019", como se muestra a continuación:

NOTA. - Estamos de acuerdo en que la aplicación de deductivas se efectuará conforme a la siguiente tabla:

Componente	Descripción y/o Entregable	Especificación del Nivel de Servicio	Unidad de Medida	Deducción
Derecho de uso de Licenciamiento BMC (mantenimiento) y Soporte Técnico	Incidencias para ambientes de pruebas, desarrollo y producción con severidad: 1- Crítico	1 hora, en horario de 24 (veinticuatro) horas los 7 días de la semana.	Por cada media hora de atraso en la atención de cada incidencia	2.0 % sobre el monto de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 2% sobre el monto total de la factura del

Cotización
Instituto Mexicano del Seguro Social

				licenciamiento bajo demanda según aplique, hasta un límite máximo del valor de la Fianza de Cumplimiento del Contrato administrativo aplicable
	Incidentes para ambientes de pruebas, desarrollo y producción con severidad: 2- Alta	4 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por hora de atraso en la atención de cada incidencia	1% Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 1% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique, hasta un límite máximo del valor de la Fianza de Cumplimiento del Contrato administrativo aplicable
	Incidentes para ambientes de pruebas, desarrollo y producción con severidad: 3 - Media	8 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por cada hora y media de atraso en la atención de cada incidencia	1% Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 1.0% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique, hasta un límite máximo del valor de la Fianza de Cumplimiento del Contrato
	Incidentes para ambientes de pruebas, desarrollo y producción con severidad: 4 - Baja	12 horas, en horario de 9 a 20 horas de lunes a viernes	Por cada dos horas de atraso en la atención de cada incidencia	1% Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 1.0% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique, hasta un límite máximo del valor de la Fianza de Cumplimiento del Contrato

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

	Reporte mensual de las incidencias levantadas por motivos de fallas y/o defectos (en formato .xls o .xlsx), así como las órdenes de servicio que identifiquen los incidentes reportados en el mes próximo anterior (Impreso y en formato MAAGTIC-SI).	En máximo 3 días hábiles posteriores al mes vencido	Por cada día hábil de atraso en la entrega	1% Sobre el monto total de la factura de Derecho de uso de Licenciamiento y Soporte Técnico ó el 1.0% sobre el monto total de la factura del licenciamiento bajo demanda según aplique, hasta un límite máximo del valor de la Fianza de Cumplimiento del Contrato
Soporte Especializado	Memoria técnica sobre los trabajos realizados y entregables definidos en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"	En máximo 5 días hábiles de concluido el Soporte Especializado conforme la fecha final de entrega establecida en la "Orden de Trabajo para Soporte especializado"	Por cada día hábil de atraso en la entrega establecida en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado"	2.5% sobre el total de la facturación del soporte Especializado establecido en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" hasta un límite máximo del valor de la Fianza de Cumplimiento del Contrato
	Incidencias en el ambiente de producción derivadas de configuraciones por soporte especializado	72 horas naturales para resolver la incidencia reportada una vez que se determine que el origen de la incidencia fue la configuración realizada como parte del soporte especializado.	Por cada hora natural de atraso en la atención de la incidencia	2.5% sobre el total de la facturación del soporte Especializado establecido en cada "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" hasta un límite máximo del valor de la Fianza de Cumplimiento del Contrato

Estamos de acuerdo en que BMC en conjunto con el Instituto deberá realizar mediante un documento denominado "Proceso de Deductivas", el cual contendrá los siguientes rubros:

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

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

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

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

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

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

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

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

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

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

16 Entregables

Estamos de acuerdo en que BMC integraremos en nuestra proposición una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal, donde nos comprometemos a cumplir durante la vigencia del Contrato con los entregables referidos en el Anexo Técnico y el presente documento.

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

17 Condiciones de aceptación

Estamos de acuerdo en que BMC integraremos en esta nuestra proposición una carta en hoja membretada y firmada por el representante legal en la cual manifestemos que el Instituto obtendrá los servicios solicitados conforme el Anexo Técnico y el presente documento.

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

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

18 Programa de Entregas

Estamos de acuerdo en que la entrega de los servicios se realizará en las instalaciones en que se encuentre ubicada la División de Mesa de Servicios Tecnológicos, en la Ciudad de México.

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

En caso de contingencia podrá solicitarse la entrega de los servicios indicados en el Anexo Técnico y el presente documento en cualquiera de los inmuebles que formen parte de las Oficinas Centrales del IMSS, ubicadas en la Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06600 en México D.F.

BMC nos coordinaremos y contar con la aprobación del Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos para la realización de cualquier entregable.

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

Estamos de acuerdo en que se cuenta con un presupuesto como compromiso de pago por el Servicio de "Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019", por un importe mínimo de \$5,233,922.05 (Cinco Millones Dos Cientos treinta y tres mil novecientos veintidós 05/100 M.N.) incluye I.V.A y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de \$12,999,562.35 (Doce millones novecientos noventa y nueve mil quinientos sesenta y dos 35/100 M.N.), incluye I.V.A, los precios ofertados por el proveedor serán fijos durante la vigencia del contrato.

19 Confidencialidad

Estamos de acuerdo en que BMC garantizará la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad al día hábil siguiente de la adjudicación, firmada por el representante legal, en el que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información que se les entregará para el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019".

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por el representante legal, en la que manifestemos, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto, y deberá ser entregada a los diez días hábiles posteriores al inicio del servicio.

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

20 Propiedad intelectual

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

21 Vigencia del contrato

Estamos de acuerdo en que la vigencia del Contrato para el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019" será a partir del siguiente día del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2019.

22 Vigencia del servicio

Estamos de acuerdo en que el soporte técnico para el "Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019", será a partir del siguiente día del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2019.

23 Administrador del contrato

Administrador del Contrato y Responsable Técnico; Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

Estamos de acuerdo en que los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración y supervisión del Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos y los responsables que el Titular de la División designe.

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

Estamos de acuerdo en que los servicios a cargo del proveedor estarán bajo la administración y supervisión del Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos y los responsables que el Titular de la División designe.

24 Mecanismos de control para la administración del contrato

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

25 Propuesta económica

BMC integramos nuestra propuesta económica a continuación con base a los siguientes componentes:

a. Derecho de uso y Soporte Técnico:

Tabla 2 - ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA BASE INSTALADA QUE EL IMSS REQUIERE RENOVAR AL 31 DICIEMBRE 2019				
NOMBRE LICENCIAMIENTO - BASE INSTALADA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO PESOS MN	SUBTOTAL PESOS MN
BMC Remedy IT Service Management Suite	EMPRESA	1	\$ 22,343.87	\$ 22,343.87
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONCURRENT	3	\$ 20,948.43	\$ 62,845.3
BMC Asset Management - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	1	\$ 8,379.62	\$ 8,379.62
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONCURRENT	1	\$ 17,130.40	\$ 17,130.40
BMC Change Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONCURRENT	28	\$ 15,826.61	\$ 443,145.08
BMC Change Management - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	1	\$ 6,330.91	\$ 6,330.91
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	USUARIO NOMINADO	245	\$ 1,013.58	\$ 246,327.10
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	USUARIO CONCURRENT	110	\$ 12,103.18	\$ 1,331,349.80
BMC Service Desk - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	10	\$ 4,840.92	\$ 48,409.20
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	EMPRESA	1	\$ 39,388.83	\$ 39,388.83
BMC MyIT Digital workplace	USUARIO CONCURRENT	25	\$ 69.62	\$ 1,740.50
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	SERVIDOR	1042	\$ 1,181.91	\$ 1,231,550.22
BMC Event Management - License Add-on	SERVIDOR	1042	\$ 693.26	\$ 722,272.72
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	EMPRESA	1	\$ 11,641.68	\$ 11,641.68
BMC Real End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	POR TERMINAL DE SERVIDOR	8	\$ 9,239.30	\$ 73,914.40
BMC Impact Management - License Add-on	SERVIDOR	1042	\$ 2,735.47	\$ 2,850,359.74
BMC Application, Data Base and Middleware Monitoring and Analytics - License Add-on	USUARIO CONCURRENT	35	\$ 3,811.14	\$ 133,389.90
			Total sin IVA:	\$ 7,252,519.27
			IVA:	\$ 1,160,403.08
			Total con IVA:	\$ 8,412,922.35

b. Soporte Especializado:

Son las horas que pueden ser utilizadas para la implementación, configuraciones, diseño de arquitecturas, diseño de procesos y procedimientos de soluciones tecnológicas basadas en herramientas de BMC listadas en esta propuesta. Por ejemplo: integración de nuevas mesas de ayuda, migración a una nueva versión, configuración y documentación de procesos, etc.

El Soporte Especializado se mide en Unidades de Soporte Especializado (USE) y deberán ser realizados los trabajos necesarios por los especialistas autorizados por BMC, las cuales se podrán adquirir en un esquema bajo demanda.

BMC asignará un Arquitecto certificado en los productos con los que cuenta el Instituto, en caso cuando el Instituto lo considere necesario para el apoyo en las validaciones de infraestructura, soluciones, funcionalidades o configuraciones relacionadas con el Soporte Especializado. La asignación del arquitecto podrá ser solicitada por el Instituto en un esquema de 7 x 24 x 365. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto. Lo anterior siempre y cuando exista la necesidad específica por parte de soporte especializado/iniciativas y su asignación será de común acuerdo.

El proceso para devengar este soporte especializado se realizará mediante el levantamiento de los requerimientos puntuales por proyecto, conforme a dichos requerimientos, BMC desarrollará una propuesta de solución la cual deberá tener la siguiente información:

ANEXOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

- **Objetivo.** Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
- **Alcance.** Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.
- **Entregables.** Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica de las Instalaciones, minutas, formatos de MAAGTIC-SI, Planes de Trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y el proveedor).
- **Tiempo de desarrollo del proyecto.** Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre el proveedor y personal del Instituto designado para ello.
- **Monto a devengarse del soporte.** Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá ser propuesto por el proveedor y aprobado por personal del Instituto y representarse en unidades de soporte especializado (USE).

Con base en esta propuesta de solución, el Instituto aprobará el uso de Unidades de Soporte Especializado, mediante la firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work por sus siglas en inglés, documento que se registrará como a los elementos descritos en el siguiente link público <http://media.cms.bmc.com/documents/Additional+Terms+to+SOW+for+SOW+%28Mexico+Spanish%29.pdf>). Posterior a la firma de este documento, BMC iniciará la ejecución de las actividades correspondientes. Los servicios serán ejecutados en las instalaciones donde se encuentre ubicada la División de Mesa de Servicios Tecnológicos en la Ciudad de México.

Los términos y condiciones que rigen la entrega del Soporte Especializado se encuentran en el Apéndice "A" TÉRMINOS APLICABLES AL SOPORTE ESPECIALIZADO BMC.

Previo al inicio de las actividades de los servicios solicitados, BMC entregará una "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que el Instituto considere pertinentes.

Al finalizar las actividades establecidas en la Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW-Statement of Work), BMC entregará al Administrador del Contrato una memoria técnica impresa y en electrónico sobre los trabajos realizados, así como los entregables definidos en el SOW en las instalaciones donde se encuentre ubicada la División de Mesa de Servicios Tecnológicos. El contenido de la memoria técnica se definirá por el Administrador del Contrato en conjunto con BMC y deberá ser autorizada por el primero.

Así mismo, al finalizar el Soporte Especializado y en caso de que los entregables hayan sido realizados a entera satisfacción del Instituto, BMC en conjunto con el Administrador del Contrato elaborará un documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) que avale la entrega de BMC al Administrador del Contrato de los entregables establecidos. Dichos documentos deberán ser aprobados y firmados por el Administrador del Contrato y el representante legal de BMC o en su caso, por el administrador de proyectos que éste último haya designado de manera oficial. Este documento de aceptación (Acta de entrega-recepción) deberá realizarse en las instalaciones donde se encuentre ubicada la División de Mesa de Servicios Tecnológicos.

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

Es importante señalar, que en caso de que más de un componente del servicio solicitado sea concluido y devengado en el mismo mes se podrá realizar solo un acta de entrega-recepción describiendo las Unidades de Soporte Especializado (USE), utilizadas conforme a los entregables descritos en la "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en inglés). BMC entregará, toda la documentación solicitada en el presente Anexo Técnico en los formatos provistos por el Instituto y en apego al MAAGTIC-SI.

El Soporte Especializado será solicitado de acuerdo con las necesidades del Instituto (bajo demanda).

En caso de que el Instituto lo requiera, podrá solicitar la asignación de un administrador de proyecto, el cual deberá dar seguimiento a las actividades acordadas en los tiempos establecidos e informar al Instituto el estado y avances del proyecto. Lo anterior, sin que genere un costo adicional para el Instituto.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

En todos los casos y previo a la liberación en el ambiente productivo, BMC deberá entregar por escrito que BMC avala los trabajos realizados como parte del Soporte Especializado, mismos que deberán realizarse y ser liberados conforme a los estándares y mejores prácticas en la materia a nivel internacional, así como indicar que se llevó a cabo las pruebas y validaciones necesarias para garantizar que los trabajos no tendrán impacto en el ambiente productivo.

BMC ofrece para la configuración e implementación de nuevos módulos, personalizaciones en la tecnología de BMC, así como integraciones hacia otras Mesas de Servicio una bolsa mínima de 1,161 USEs (Unidades de Soporte Especializado) a razón de una tarifa por unidad de \$2,000.00 pesos M.N. (dos mil pesos 00/100 M.N.), sin IVA incluido, la cual no variará durante la vigencia del contrato y deberá ser devengada durante la vigencia del mismo. En caso de que el Instituto lo requiera se podrán hacer solicitudes adicionales de las unidades de soporte especializado antes mencionadas al mismo precio de \$2,000.00 pesos M.N. por USE previa autorización por escrito del Administrador del Contrato.

Monto de las Unidades de Soporte Especializado (USE) sin IVA M.N.	\$2,000.00
Unidades de Soporte Especializado (USE)	1,161

Precio del Soporte Especializado: como se indica más arriba, la presente propuesta incluye el precio por las tareas de Soporte Especializado, cuyo importe, a efectos aclaratorios, es en Pesos Mexicanos (MXN) por la cantidad de \$2,322,000.00 (dos millones trescientos veintidos mil pesos), sin IVA incluido, conforme a las tarifas establecidas en la presente propuesta en el momento de la petición del Soporte Especializado por parte del Instituto. El Soporte Especializado proporcionado por BMC en ningún caso superará el importe antes indicado.

Todos los Servicios incluidos en esta propuesta se prestarán con base en precio fijo descrito en el presente documento. Los Servicios según la presente propuesta se prestarán durante un horario de trabajo mutuamente acordado por BMC y el Administrador del contrato. Todos los Servicios prestados según la presente propuesta se ejecutarán en las instalaciones del Instituto en la ciudad de México o en cualquiera de las instalaciones de BMC. No se incluyen gastos de viaje debido a que se utilizarán recursos locales. BMC no excederá la cantidad estimada de días u horas laborables según estipulado en la presente sin el consentimiento previo del Instituto por escrito.

La vigencia del soporte Especializado es a partir del día de la firma de contrato y hasta el 31 de diciembre de 2019.

La aprobación del uso de unidades de Soporte Especializado será mediante la firma del documento "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work por sus siglas en inglés). Posterior a la firma de este documento BMC iniciará la ejecución de las actividades correspondientes, donde se establecerán los alcances y entregables que se definirán en conjunto entre BMC y el Instituto.

Los servicios serán ejecutados en las instalaciones del Instituto en la Ciudad de México.

Antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, BMC entregará una "Orden de Trabajo para Soporte Especializado" (SOW - Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente el Instituto.

BMC entregará de acuerdo con las necesidades del Instituto (bajo demanda), lo siguiente:

- Orden de trabajo para soporte especializado al inicio de las actividades, la cual deberá contener la siguiente información:
 - Objetivo. Se refiere a que se quiere lograr con la implementación de la propuesta de acuerdo al entendimiento de los requerimientos.
 - Alcance. Se refiere hasta donde se abarcará dentro del proyecto, que actividades están incluidas como parte del mismo.
 - Entregables. Documentos y productos consecuencia del proyecto, estos también constituyen la aprobación y conformidad del Instituto (Memoria Técnica de las instalaciones, minutas, formatos de MAAGTIC-SI, Planes de Trabajo, entre otros, definidos en conjunto con el Administrador del Contrato y BMC).

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

- Tiempo de desarrollo del proyecto. Es la duración del proyecto, el cual puede estar dividido en fases o etapas y cada una de estas tendrá la duración que sea acordada entre el proveedor y personal del Instituto designado para ello.
- Monto a devengarse del soporte. Es el monto específico de inversión para el proyecto, el cual deberá ser propuesto por el proveedor y aprobado por personal del Instituto y representarse en unidades de soporte especializado (USE).

El soporte especializado se facturará de acuerdo con las "Ordenes de trabajo para Soporte Especializado BMC" (SOW - Statement of Work) entregadas o por fases del proyecto de acuerdo a lo especificado en la misma.

BMC entregará un reporte detallado de las actividades realizadas al término de los trabajos (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados. El contenido de la memoria documental se definirá en conjunto entre BMC y el Administrador del Contrato.

Se dará cumplimiento con lo señalado en el documento de "Términos y Condiciones" respectivo a penas y deductivas.

Definiciones:

- Una unidad de Soporte Especializado (USE) se define a \$2,000 MXN.
- Las Unidades de Soporte Especializado se ejecutarán en la modalidad de "precio fijo".
- El Soporte Especializado se prestará en el horario laboral habitual en el país donde se presten los servicios. Un "Día Laborable" tiene 8 horas. Cada día laborable de un recurso Nivel 2 será igual a 4.35 USEs.
- Los servicios pueden ser ejecutados en las instalaciones del Instituto en la Ciudad de México o en las oficinas de BMC.

Costo de la Unidad de Soporte Especializado	\$2,000.00 MXN
Costo de una jornada de trabajo (8 hrs) de un nivel (L2)	\$8,700.00 MXN

La siguiente tabla resume la equivalencia entre los niveles de recursos de BMC (tomando como base el Nivel 2) para ejecución de tareas de Soporte Especializado:

Nivel de Ingeniero con base en la ciudad de México	Costo en Unidades Soporte Especializado (USE) por jornada de trabajo de ocho horas	Perfil
Nivel 2	4.35	Ingeniero Asociado
Nivel 3	5	Ingeniero
Nivel 4	5.5	Gerente de Proyecto/Ingeniero Senior

Descripción de los perfiles:

Nivel de Consultor	Nivel de habilidad del Recurso	Descripción
L2	Ingeniero Asociado	Entienden el uso que el cliente le da a nuestros productos y el impacto que tienen en su negocio. Tienen conocimientos básicos de cómo productos asociados, tales como Oracle, Sybase, Windows y Unix trabajan. Tienen la habilidad de atacar problemas con base en la complejidad de los productos y el nivel de experiencia. Entienden las capacidades de los productos BMC y pueden realizar recomendaciones. Entienden los ambientes en los cuales los productos están instalados y el impacto que tienen en la performance. Entienden los requerimientos de productos de terceras partes para el despliegue y uso de los productos BMC
L3	Ingeniero	Contribuye a los compromisos de entrega técnica implementando las soluciones de BMC utilizando la documentación de la solución, la documentación del

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

		producto y las herramientas suministradas. Un Consultor lleva a cabo pruebas apropiadas, corrige los problemas encontrados utilizando el ecosistema de BMC (Soporte de BMC, Comunidades, Servicios) y documenta los resultados de acuerdo con los procedimientos acordados. Un Consultor asiste al Cliente de una manera profesional siguiendo los procedimientos acordados. Si es necesario, un Consultor asiste al Cliente en la creación de solicitudes de cambio de solución / proyecto. Un Consultor contribuye al desarrollo de procedimientos y estándares de instalación dentro de BMC.
L4	Ingeniero Senior	Responsable de la adaptación de las soluciones de BMC para satisfacer las necesidades específicas y objetivos del cliente. Puede adaptar el enfoque del proyecto, el diseño del proyecto y la metodología de BMC de acuerdo a las necesidades del cliente y sus prioridades. Experto en productos y soluciones específicos de BMC. Lidera equipos de consultores para planificar, ejecutar y entregar las distintas fases del proyecto. Puede asesorar al personal del cliente sobre el uso adecuado de los productos y / o soluciones de BMC. Interactúa con los líderes de proyecto del cliente y con los niveles gerenciales del cliente.
L4	Gerente de Proyecto	Responsable de la gestión de implementaciones a gran escala de productos de BMC Software. Las responsabilidades incluyen la planificación, presentación de informes financieros y contractuales, evaluación de los recursos técnicos, administración de tareas de consultoría y análisis de requisitos de entrenamiento y apoyo. Facilita la implementación y la comunicación del equipo que se requiere para desarrollar servicios personalizados y satisfacer los objetivos del cliente. Se encarga de la coordinación y gestiones necesarias para la entrega de soluciones, monitorea y reporta el estado financiero y las necesidades de contrato al cliente. Conocimiento y habilidades en los procesos de administración de proyectos acorde a PMI.

Las actividades de Soporte Especializado que también se podrían realizar de acuerdo con la demanda se enuncian a continuación:

- Valoración del estado actual de los productos de BMC contenidos en esta propuesta
- Definición de la hoja de ruta para la evolución y mantenimiento de los productos BMC listados en esta propuesta
- Actualización de los productos de BMC listados en esta propuesta
- Afinación de la configuración de los productos BMC listados en esta propuesta según necesidades actuales
- Analizar y definir cómo mejorar el aprovechamiento de uso de los productos BMC listados en esta propuesta en el Instituto.
- Realizar actividades de mantenimiento preventivo a los productos BMC listados en esta cotización.

La entrega del Soporte Especializado arriba descrito se deberá regir de conformidad con los términos y condiciones estándares de BMC los cuales deberán formalizarse en una declaración de trabajo ("SOW") aplicable y acordada tanto por BMC como por el Instituto.

Estos precios son preferenciales y exclusivos para el IMSS. Son en Pesos Mexicanos y no incluyen el IVA

Esta cotización se somete a consideración del IMSS con propósitos de evaluación y en caso de ser rechazada por el IMSS no representará ningún compromiso para BMC en la prestación de los Servicios o entrega del licenciamiento antes señalados.

Soporte Especializado		
Cantidad de Usuarios	Costo promedio por LSE	Costo Total
1,161	\$2000	\$2,322,000.00
Subtotal		\$2,322,000.00
IVA		\$371,520.00
Total		\$2,693,520.00

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

c. Resumen del Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019:

Concepto	Costo Total M.N.
a) Derecho de Uso y Soporte Técnico:	\$7,252,519.27
b) Soporte Especializado (mínimo):	\$2,322,000.00
Subtotal:	\$9,574,519.27
IVA:	\$1,531,923.08
Total:	\$11,106,442.35

d. Licenciamiento para Derecho de uso (Mantenimiento o renovación de licencias) bajo demanda:

Licenciamiento - Base instalada	Cantidad Máxima para renovar bajo demanda	Unidad de medida	Precio unitario (renovación) en pesos M.N.
MyIT Digital Workplace (antes BMC MIT premium)	75	per named user	\$ 83.55
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	4	per concurrent user	\$ 25,138.10
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	1	per concurrent user	\$ 20,556.48
BMC Change Management - User License Add-on	4	per named user	\$ 7,597.09
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	70	per concurrent user	\$ 14,523.81
BMC Service Desk - User License Add-on	5	per named user	\$ 5,809.10
BMC Self-Service - User License Add-on 50 Pk Len	26	per named user	\$ 1,216.29
BMC Discovery (antes BMC Atrium Discovery and Dependency Mapping - License Add-on)	250	per managed asset - server endpoint	\$ 782.19
BMC Service Management Specialist - User License Add-on	10	per named user	\$ 2,752.25
BMC Chat - User License Add-on	20	per named user	\$ 5,239.17
BMC Analytics - Floating User License Add-on (antes BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on)	2	per concurrent user	\$ 11,173.06

e. Licenciamiento bajo demanda:

Licenciamiento	Unidad de medida	Precio unitario Pesos Mexicanos (no incluye IVA)
BMC Remedy IT Service Management Suite- Base License	Por Empresa	\$45,083.19
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente	\$151,314.67

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

BMC Asset Management - User License Add-on	Por usuario nominado	\$60,527.88
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente	\$123,737.01
BMC Change Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente	\$114,319.38
BMC Change Management - User License Add-on	Por usuario nominado	\$45,729.68
BMC- Self Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	Por usuario nominado	\$4,779.44
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente	\$62,424.45
BMC Service Desk - User License Add-on	Por usuario nominado	\$34,967.12
TrueSight Operations Management - Base License.	Por Empresa	\$219,557.36
TrueSight Server Analyzer	Por terminal de servidor	\$6,555.48
TrueSight Event Manager	Por terminal de servidor	\$3,844.61
BMC Discovery - License Add-on	Por terminal de servidor	\$3,074.73
BMC Digital Workplace Advance	Por usuario nominado	\$15,186.25
TrueSight Group Tree Viewer	Por instancia	\$15,186.25
TrueSight Operations - App Visibility Manager	Por terminal de servidor	\$61,176.19
BMC Control-M Workload Automation (Base)	Por empresa	\$75,636.02
BMC Control-M Workload Automation Suite (MIPS)	MIPS	\$15,506.49
BMC Control-M Workload Automation Suite (Task)	Por tarea	\$3,706.35
TrueSight Impact Manager	Por terminal de servidor	\$18,112.39
BMC Knowledge Management - Floating User License Add-on	Por usuario concurrente	\$42,044.50
TrueSight App & DB Analyzer	Por terminal de servidor	\$22,175.56
BMC MyIT Premium	Por usuario nombrado	\$461.01
BMC Atrium Orchestrator Service Desk Automation Pack - User License Add On	Por usuario nombrado	\$388.80

Atentamente,

Ricardo Wolff Michaus
Cargo: Representante Legal
BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Cotización
Instituto Mexicano del Seguro Social

APÉNDICE "A" DE LA PROPUESTA

TÉRMINOS APLICABLES AL SOPORTE ESPECIALIZADO BMC

Definiciones:

BMC: BMC Software Distribution de México S.A. de C.V.

Ciente: Instituto Mexicano del Seguro Social

Contrato: Acuerdo de voluntades que el Cliente y BMC firmarán en el momento oportuno al aceptarse la Propuesta formalizando su relación.

Propuesta: Propuesta Técnica y Económica para el Servicio de Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico a la Base Instalada, Suministro de licenciamiento y Soporte especializado BMC que formará parte integral del Contrato.

Servicios: Soporte Especializado BMC descrito en la Propuesta

SOW: Formatos de Orden de Servicios, Declaración de Trabajo o Statement of Work

1. OBJETO. BMC conviene en prestar al Cliente servicios de consultoría, implementación, capacitación u otros servicios ("Servicios") bajo los términos de esta Propuesta y conforme a lo descrito en los Formatos de Orden de Servicios, o Declaración de Trabajo o Statement of Work suscritos (cada uno denominado "SOW" por sus siglas en inglés). Los SOWs podrán celebrarse bajo el Contrato y ésta Propuesta que sean ejecutados por y entre BMC y el Cliente. Con respecto al SOW, se considerará que los términos "BMC" y "Cliente" como se encuentran siendo utilizados en esta Propuesta, se refieren a las entidades que ejecutan dicho SOW, y el SOW será considerado un acuerdo de dos partes celebrado entre las mencionadas entidades, que incorporará completamente los términos en lo general de esta Propuesta y en lo particular de este Apéndice A, formando parte integral del mismo. BMC conviene en prestar los Servicios en la(s) ubicación(es) de acuerdo a lo dispuesto en el SOW. Ni la ejecución de esta Propuesta y/o sus Anexos, ni nada de lo dispuesto en el mismo obliga a las partes a ejecutar un SOW. El desempeño de los Servicios no liberará o modificará los derechos, obligaciones y responsabilidades del Cliente y/o de la Afiliada licenciante de BMC con respecto a los productos de software BMC licenciados bajo un contrato de licenciamiento de software.

2. CONFIDENCIALIDAD

2.1 Información Confidencial. Significa absolutamente toda la información confidencial o propietaria intercambiada, entregada, compartida entre BMC y el Cliente, es decir revelada por la parte Reveladora ("Parte Reveladora") a la parte Receptora ("Parte Receptora"). La Información Confidencial no comprende aquella información que la Parte Receptora pudiera divulgar en razón de: (a) dicha información se encontraba legítimamente en posesión de la Parte Receptora sin ninguna obligación de confidencialidad antes de ser provista por la Parte Reveladora; (b) es o pasa a ser materia de dominio público sin intervención o incumplimiento de la Parte Receptora; (c) es recibida legítimamente por la Parte Receptora de un tercero sin violación de ningún deber de confidencialidad; (d) es o fue desarrollada en forma independiente por la Parte Receptora. La Parte Receptora no divulgará la Información Confidencial de la Parte Reveladora a ningún tercero ni usará la Información Confidencial en violación de esta Propuesta o el Contrato mismo que haya sido celebrado por las partes. La Parte Receptora (i) usará como mínimo de cuidado el mismo grado de protección que usaría para proteger su propia Información Confidencial y de manera directa o indirecta NO: (ii) revelará, copiará, distribuirá, republicará o permitirá que ningún tercero tenga acceso a cualquier Información Confidencial de la Parte Reveladora. No obstante, lo dispuesto previamente, la Parte Receptora podrá revelar la Información Confidencial de la Parte Reveladora a sus empleados, contratistas y agentes que tengan la necesidad de conocer dicha

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

información, siempre que dichos empleados y agentes contraigan obligaciones de confidencialidad sustancialmente similares (y en ningún caso menos protectoras) a lo dispuesto en esta Propuesta. **Obligaciones de Notificación.** Si la Parte Receptora toma conocimiento de un uso no autorizado de la Información Confidencial por parte de la Parte Reveladora, la Parte Receptora notificará completa e inmediatamente a la Parte Reveladora respecto de todos los hechos conocidos relativos a dicho uso o revelación no autorizados. Adicionalmente, si la Parte Receptora o cualquiera de sus empleados o agentes se ven requeridos por autoridades judiciales y/o de cualquier tipo mediante procedimientos legales obligatorios de cumplimiento a revelar cualquier Información Confidencial de la Parte Reveladora entonces la Parte Receptora notificará por escrito y con la antelación razonable a la Parte Reveladora a efecto de permitir que ésta última busque el recurso legal de protección apropiado y analice si dicha divulgación de información confidencial requerida judicialmente o por ministerio de Ley le causa algún perjuicio y/o daño.

En cualquier caso, la Parte Receptora ejercerá todos los esfuerzos comercialmente razonables para preservar la confidencialidad de la Información Confidencial de la Parte Reveladora, incluyendo sin limitación, cooperar con la Parte Reveladora para obtener una orden protectora apropiada o cualquier otro aseguramiento fidedigno de que se dará un trato confidencial a la Información Confidencial. No obstante, lo dispuesto previamente, el Cliente acuerda que BMC podrá incluir el nombre del Cliente en sus listas de clientes.

3. DERECHOS DE PROPIEDAD

3.1 LICENCIA. - ☒ Sujeto a los términos de ésta Propuesta, BMC otorga al Cliente una licencia perpetua, no exclusiva, no transferible, no sub-licenciable para utilizar y modificar la documentación relativa a la programación, informes y cualesquiera otros entregables, que sean proporcionados al Cliente exclusivamente para su uso interno como resultado de los Servicios prestados en virtud de la Declaración de Trabajo o SOW ("Entregables"). Salvo por lo expresamente permitido por la ley aplicable y lo señalado en ésta Propuesta, el Cliente no podrá realizar ingeniería inversa o descompilar cualquier Entregable con el propósito de desarrollar una funcionalidad similar, no podrá vender, rentar, arrendar, sub licenciar, compartir el uso con algún tercero, proveer servicios no autorizados a terceros que no estén expresamente otorgados por el presente SOW en el uso de los Entregables, o cualquier otro uso indebido que no esté expresamente otorgado o acordado con BMC en relación a dichos Entregables, de igual forma el Cliente en ningún caso podrá exportar dichos Entregables sin la implementación apropiada de las excepciones para exportación de la licencia.

3.2 Propiedad. BMC tiene la propiedad de todos los derechos, títulos e intereses sobre los Entregables incluyendo todos los derechos de propiedad intelectual contenidos en los mismos.

No obstante lo anterior, toda la información relativa al negocio o transacción comercial entre las partes, sistemas, software y cualquier otro material proporcionado por el Cliente conforme al objeto de ésta Propuesta ("**Propiedad del Cliente**") se mantendrá como propiedad del Cliente.

3.3 Propiedad de los Materiales relacionados con los Servicios. Salvo se encuentre específicamente detallado en un SOW, el Cliente deberá proveer todas las instalaciones; equipamiento; provisiones; programas de cómputo; información sobre el negocio del Cliente, sistemas, software y necesidades; y otros materiales necesarios para que el Servicio sea completado ("**Propiedad del Cliente**"), y BMC deberá proveer a las personas descritas en el SOW, el know-how y las herramientas necesarias para proveer los Servicios, que pueden incluir, entre otras cosas, software, planillas, cuestionarios, graficas, metodologías, modelos, listas y reportes ("**Propiedad de BMC**"). La Propiedad del Cliente y las copias y modificaciones de la Propiedad del Cliente permanecerán en exclusiva propiedad del Cliente o, de ser aplicable, las licenciatarias del Cliente, y la Propiedad de BMC y las copias y modificaciones de la Propiedad de BMC permanecerán en exclusiva propiedad de BMC o, de aplicar, de las licenciatarias de BMC. Por la presente, el Cliente garantiza a BMC una licencia para el uso de la Propiedad del Cliente libre de regalías, pagada, no exclusiva, no sub - licenciable y no transferible, para el cumplimiento de la prestación de los Servicios.

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

3.4 Nota Copyright. Cada una de las partes acuerda reproducir la nota de copyright y cualquier otra leyenda o nota de propiedad, en todas las copias hechas bajo las licencias concedidas en esta sección 3.

3.5 Retención: el Cliente reconoce que BMC se encuentra dentro del negocio de proveer Servicios similares a otros clientes, y que nada de lo establecido en la presente Propuesta, sus Anexos o el mismo Contrato que sea celebrado por las partes, implicará una operación para prevenir que BMC lleve a cabo dicho negocio. El fin principal de esta cláusula 3 es el de asegurar que el Cliente retenga la propiedad y el control de la Información Confidencial del mismo Cliente y que BMC retenga la propiedad y el control de su Información Confidencial. Por ejemplo, si BMC provee un cuestionario al Cliente y el Cliente completa dicho cuestionario, el propósito de la presente Sección 3 es que las preguntas, metodología y otra información contenida en el cuestionario en blanco permanezcan como Propiedad de BMC y que la información provista por el Cliente permanezca como Propiedad del Cliente. En ningún caso ninguna de las disposiciones de la presente Sección 3 podrán interpretarse para darle a una de las partes el derecho de distribuir o divulgar cualquier Información Confidencial de la otra parte en violación de la Sección 2, o para limitar el derecho de BMC de usar cualquier conocimiento general, idea, concepto o conocimiento técnico desarrollado o adquirida por BMC durante la realización de los Servicios.

4. GARANTÍA LIMITADA. BMC garantiza que proporcionará los Servicios de conformidad con prácticas generalmente aceptadas dentro de la industria de servicios de software y de conformidad con el SOW. En caso de cualquier incumplimiento de dicha garantía, el Cliente deberá notificar de lo anterior a BMC dentro de los 90 días siguientes a la terminación de los Servicios previstos en el SOW de que se trate. El recurso exclusivo del Cliente y la única responsabilidad de BMC bajo esta garantía será la nueva prestación de aquella parte de los Servicios que no haya sido correctamente proporcionada, dentro de un plazo razonable de tiempo, o si BMC no pudiese subsanar su incumplimiento dentro de dicho plazo, entonces reembolsará la parte de los pagos que corresponda a dicha parte de los Servicios que incumplan lo dispuesto por el SOW de que se trate. Esta garantía no aplicará en caso de que el Cliente, sus contratistas, agentes o personal modifiquen cualquier Entregable, salvo que BMC lo autorice previamente por escrito. ESTA GARANTIA NO INCLUYE GARANTIA EXPRESA O IMPLICITA, RELATIVAS A LA POSIBILIDAD DE COMERCIALIZACIÓN O ADAPTABILIDAD A UN FIN PARTICULAR.

5. RESPONSABILIDAD. LAS PARTES NO SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS, INDIRECTOS, INCIDENTALES O CONSECUENCIALES RELACIONADOS CON EL OBJETO DE ESTA PROPUESTA, SUS APÉNDICES O EL MISMO CONTRATO (INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN PÉRDIDA DE GANANCIAS, NEGOCIOS O INFORMACIÓN, O COSTOS DE RECREACIÓN DE INFORMACIÓN PERDIDA). EN NINGÚN CASO BMC SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS DIRECTOS QUE EXCEDAN LAS SUMAS PAGADAS POR EL CLIENTE BAJO EL SOW APLICABLE.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Cotización

Instituto Mexicano del Seguro Social

6. INDEMNIDAD EN CASO DE INFRACCION.

En el supuesto de que un tercero plantee un reclamo contra el Cliente basándose en que el uso que el Cliente hace del Producto según lo dispuesto en este Contrato viola una patente, secreto comercial o derecho de autor del tercero ("**Reclamo del Cliente por Infracción**"), BMC, a su costo: (a) defenderá o negociará un acuerdo relativo al Reclamo por Infracción; y (b) indemnizará al Cliente todos los daños y perjuicios a los que sea condenado por sentencia firme y definitiva emitida por Órgano Jurisdiccional competente en última instancia, como consecuencia del Reclamo por Infracción, únicamente solo si: el Cliente notifica inmediatamente a BMC del Reclamo por Infracción, BMC conserva el total control de la defensa del Reclamo por Infracción y todas las negociaciones extrajudiciales encaminadas a su resolución, y el Cliente coopera con toda la asistencia razonablemente solicitada por BMC. Las obligaciones de BMC mencionadas más arriba no aplican si el Reclamo por Infracción es basado en: (i) el uso de un Entregable en combinación con productos no provistos o aprobados por BMC de manera escrita, o en el manual de usuario incluido en el Entregable, (ii) modificaciones realizadas al Entregable no realizadas por BMC, o (iii) la imposibilidad del Cliente de usar cualesquier actualizaciones para dicho Entregable dentro de un margen de tiempo razonable luego de que dichas actualizaciones se encuentren a disposición del Cliente. Si BMC considera que un Entregable puede violar un derecho, entonces BMC, a su costo: (a) modificará el Entregable, o (b) procurará el derecho de continuar usando el Entregable, y si (a) o (b) no fueren comercialmente razonables, cancelará el derecho del Cliente a usar el Entregable y emitirá un reembolso prorrateado a lo largo de cinco años contados desde la fecha de vencimiento del SOW relacionado.

En el supuesto de que un tercero plantee un reclamo contra BMC declarando que el uso que BMC hace de la Propiedad del Cliente en concordancia con el presente Contrato, viola las patentes de dicha tercera parte, secreto comercial, o leyes de copyright ("**Reclamo de BMC Por Infracción**"), entonces el Cliente, a su costo: (a) defenderá o negociará un acuerdo relativo al Reclamo por Infracción; y (b) indemnizará a BMC por todos los daños y perjuicios a los que sea condenado sentencia firme como consecuencia del Reclamo por Infracción, pero solo si: BMC notifica inmediatamente al Cliente sobre el Reclamo por Infracción de BMC, el Cliente conserva el total control de la defensa del Reclamo por Infracción de BMC y todas las negociaciones extrajudiciales encaminadas a su resolución, y BMC provee con toda la asistencia razonablemente solicitada por el Cliente.

7. **Controles de Exportación.** En el uso de la Tecnología respecto de bienes y/o Servicios de origen norteamericano es obligatorio para las partes contratantes cumplir con regulaciones relativas a la exportación de los mismos, por lo anterior El Cliente cooperará con BMC para garantizar que: a) se cumplan con las normas de exportación de la Administración de Exportación de los Estados Unidos de Norteamérica y/o cualquier regulación de exportaciones extranjera; b) ninguna persona que acceda o use los Entregables descritos en esta Propuesta y sus Apéndices sea un ciudadano de un país embargado (actualmente Irán, Siria, Sudán, Cuba y Corea del Norte); c) no se prohíbe recibir Entregables con arreglo a dichas normas; d) no se adquirirán Entregables con el objeto de entregarse a una persona que está restringida en virtud de dichos reglamentos; e) no se utilizarán los Entregables en contradicción con tales regulaciones; y f) no se utilizarán los Entregables para usos prohibidos, incluyendo, pero no limitado a: armas nucleares, químicas, misiles o armas biológicas y/o con un uso final relacionado. Cualquier incumplimiento de las obligaciones y normas descritas en esta Sección dará lugar a que el Cliente pierda todos los derechos sobre los Entregables.

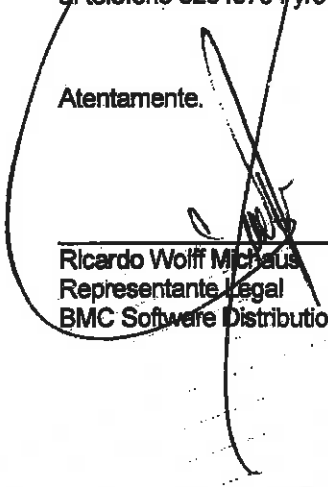
8. **Protección de Datos.** El tratamiento de datos personales bajo este Contrato se rige por el Acuerdo de Tratamiento de Datos que se indique en el SOW salvo que BMC y el Cliente hayan suscrito un Acuerdo de Tratamiento de Datos, en cuyo caso, aplicará la versión firmada. En el supuesto de que no exista referencia en el SOW a un Acuerdo de Tratamiento de Datos y no exista una versión firmada, las partes acuerdan que el Acuerdo de Tratamiento de Datos aplicable al SOW se puede ver en el siguiente enlace https://www.bmc.com/content/dam/bmc/corporate/bmc_dpa.pdf el cual aplica a los servicios de BMC.

ANEXOS

Cotización Instituto Mexicano del Seguro Social

BMC pone a disposición de sus Clientes, Proveedores de Soluciones y al público en general su Aviso de Privacidad y Política de Privacidad disponibles a la vista en: www.bmcsoftware.mx/legal/legal-index.html y www.bmcsoftware.mx/legal/country-specific-disclosures.html. En caso de que con motivo de la celebración de este SOW se intercambien con BMC ("Datos Personales"), el divulgador de dichos Datos Personales reconoce que podrá en cualquier momento revocar, conceder, modificar, actualizar el consentimiento que se otorga en virtud de la divulgación de dichos Datos Personales para el tratamiento de los mismos, con respecto al Alcance exclusivo dispuesto en este SOW y/o el Contrato, limitando así su uso o divulgación, así como podrá en cualquier momento ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (en lo sucesivo "los derechos ARCO") previstos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Ambas Partes hacen entrega de una copia del Aviso de Privacidad correspondiente a dichos Datos Personales, mismo que delimita claramente las finalidades para las cuales se recaban los mencionados datos, así como el tratamiento autorizado para los mismos. Las Partes se obligan a respetar todas y cada una de las obligaciones que pudieran corresponderles como encargados de Datos Personales con arreglo a las Leyes Aplicables, en caso que se encuentren dentro de dicha figura. Los procedimientos que BMC ha implementado para el ejercicio de tales derechos pueden conocerse leyendo el Aviso de Privacidad arriba referido y/o poniéndose en contacto con el Departamento de Datos Personales local directamente con el Sr. Rafael Vargas, al teléfono 52845734 y/o correo electrónico rafael_vargas@bmc.com

Atentamente,


Ricardo Wolff Michaus
Representante Legal
BMC Software Distribution de México, S.A. de C.V.


ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

OFFICE
MEMO



Adjudicación Directa Nacional
Número AA-050GYR019-E64-2019

En la Ciudad de México, siendo las 12:00 horas del día 25 de abril del 2019, 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-E64-2019, para la contratación del, "Servicio de derecho de uso de licenciamiento, Soporte Técnico Y Soporte Especializado de los productos BMC, para el ejercicio 2019".-----

----- Adjudicación -----

Derivado del Acuerdo número AC-TI/SE-03/2019, mediante el cual el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, en la Sesión Extraordinaria Número 03/2019, celebrada el 17 de abril de 2019, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 26 Bis fracción I, 28 fracción I, 40, 41 fracción I, 46 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como 71, 72 fracción II, de su Reglamento, resuelve dictaminar favorablemente por unanimidad la excepción a la Licitación Pública, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa para la contratación del "Servicio de derecho de uso de licenciamiento, Soporte Técnico Y Soporte Especializado de los productos BMC, para el ejercicio 2019". El monto mínimo adjudicado es por \$5,233,922.05 (Cinco millones doscientos treinta y tres mil novecientos veintidós pesos 05/100 M.N.) y el monto máximo susceptible de ejercer es por \$12,999,562.35 (Doce millones novecientos noventa y nueve mil quinientos sesenta y dos pesos 35/100 M.N.), el monto adjudicado Sí incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA), para ello se cuenta con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal número 0000060818-2019 (Se anexa formato CAAS 01 como parte integrante del presente documento). -----

Atendiendo a lo anterior, de conformidad con el artículo 37, fracción IV de la LAASSP y considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el instituto se adjudica a la empresa BMC Software Distribution de México S.A de C.V., conforme a la propuesta económica del proveedor, la cual se da por reproducida en esta parte como si a la letra se insertara, y de la que se destaca el siguiente resumen: -----

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS





Adjudicación Directa Nacional
Número AA-050GYR019-E64-2019

Derecho de uso y Soporte Técnico:

Tabla 2 - ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO A LA BASE INSTALADA QUE EL IMSS REQUIERE RENOVAR AL 31 DICIEMBRE 2019				
NOMBRE LICENCIAMIENTO - BASE INSTALADA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO PESOS MN	SUBTOTAL PESOS MN
BMC Remedy IT Service Management Suite	EMPRESA	1	\$ 22,343.87	\$ 22,343.87
BMC Asset Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONCURRENTE	3	\$ 20,948.43	\$ 62,845.30
BMC Asset Management - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	1	\$ 8,379.62	\$ 8,379.62
BMC Atrium Service Level Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONCURRENTE	1	\$ 17,130.40	\$ 17,130.40
BMC Change Management - Floating User License Add-on	USUARIO CONCURRENTE	28	\$ 15,826.61	\$ 443,145.08
BMC Change Management - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	1	\$ 6,330.91	\$ 6,330.91
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn	USUARIO NOMINADO	245	\$ 1,013.58	\$ 248,327.10
BMC Service Desk - Floating User License Add-on	USUARIO CONCURRENTE	110	\$ 12,103.18	\$ 1,331,349.80
BMC Service Desk - User License Add-on	USUARIO NOMINADO	10	\$ 4,840.92	\$ 48,409.20
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License	EMPRESA	1	\$ 39,388.83	\$ 39,388.83
BMC MyIT Digital workplace	USUARIO CONCURRENTE	25	\$ 69.62	\$ 1,740.50
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on	SERVIDOR	1042	\$ 1,181.91	\$ 1,231,550.22
BMC Event Management - License Add-on	SERVIDOR	1042	\$ 693.16	\$ 722,272.72
BMC Performance Management - Group Tree Views License Add-on	EMPRESA	1	\$ 11,641.68	\$ 11,641.68
BMC Real End User Experience Monitoring and Analytics - License Add-on	POR TERMINAL DE SERVIDOR	8	\$ 9,239.30	\$ 73,914.40
BMC Impact Management - License Add-on	SERVIDOR	1042	\$ 2,735.47	\$ 2,850,359.74
BMC Application, Data Base and Middleware Monitoring and Analytics - License Add-on	USUARIO CONCURRENTE	35	\$ 3,811.14	\$ 133,389.90
			Total sin IVA:	\$ 7,252,519.27
			IVA:	\$ 1,160,403.08
			Total con IVA:	\$ 8,412,922.35

Soporte Especializado:

1,161	\$2000	\$2,322,000.00
Subtotal		\$2,322,000.00
IVA		\$371,520.00
Total		\$2,693,520.00

Resumen del Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico y Soporte Especializado para los productos BMC para el ejercicio 2019:

Concepto	Costo Total M.N. (Sin IVA)
a) Derecho de Uso y Soporte Técnico:	\$7,252,519.27
b) Soporte Especializado (mínimo):	\$2,322,000.00
Subtotal:	\$9,574,519.27

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Adjudicación Directa Nacional
Número AA-050GYR019-E64-2019

El servicio deberá prestarse de conformidad con los términos y condiciones y anexo técnico emitidos por el área requirente que rigen la presente contratación y tendrá una vigencia a partir del día hábil siguiente al de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2019. -----

De conformidad con el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se notifica al proveedor, que la firma del contrato se realizará a más tardar el día **9 de mayo de 2019**, en la División de Contratos, sita en la Calle Durango número 291, décimo piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México, en horario de 9:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas, lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la LAASSP. Para tal fin deberá de entregar previamente 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.

Persona física:

- a) Acta de nacimiento o carta de naturalización.

Ambos:

- a) Identificación oficial vigente y con fotografía del representante legal.
- b) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes.
- c) Comprobante de domicilio con vigencia no mayor a 3 meses.
- d) 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.
- e) Escrito en términos del artículo 50 y 60 de la LAASSP.
- f) **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.**
- g) **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.**
- h) **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)**
- i) **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**

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

2019
EMILIANO ZAPATA



Adjudicación Directa Nacional
Número AA-050GYR019-ES4-2019

entero de amortizaciones" publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 28 de junio del 2017.

En caso de que el participante:

- a) No se encuentre registrado ante este instituto o;
 - b) Cuento con Registro Patronal pero se encuentre dado de baja o;
- 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:

- I. Documento emitido por este Instituto (resultado de la consulta en el sistema para obtener la Opinión), en el que se haga constar que no se puede emitir la Opinión de cumplimiento, de conformidad con la Regla Quinta del Anexo único del ACDO.SAI.HCT.101214/281.P.DIR;
- II. Escrito libre, bajo protesta de decir verdad, que no le es posible obtener la multicitada Opinión, justificando el motivo y anexando el documento en el que conste que no se puede emitir la misma y;
- III. En el caso de que el participante manifieste que presta sus servicios a través de trabajadores subcontratados con un tercero, deberá de presentar en tal caso, junto con la documentación citada en los dos párrafos anteriores, la Opinión de cumplimiento de obligaciones del subcontratante, desde luego, vigente y positiva (lo anterior en términos del artículo 15-A de la LSS).

En caso de que el 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.

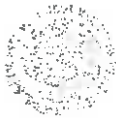
ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



2019
EMILIANO ZAPATA

4 de 5



Adjudicación Directa Nacional
Número AA-350G/18019-ET4-2018

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

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

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

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

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. -----

De conformidad con el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, este Acto es presidido por el Licenciado Sergio Marcelo Aguilar Esparza, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, conforme al numeral 7.13.2.2.3 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 Prestación de Servicios de este Instituto. -----

No existiendo otro asunto que tratar, se da por terminado este procedimiento a las 12:30 horas del día de su fecha de inicio, esta acta consta de 6 (seis) hojas, adjuntándose como parte integrante de la misma 1 (una) hoja del Formato CAAS 01, por lo que la rubrican al margen y firman al calce para la debida constancia de notificación de la misma y efectos

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS





Adjudicación Directa Nacional
Número AA-050GYR019-E64-2019

legales procedentes, la persona que interviene en todas y cada una de las hojas que integran el acta.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

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

Sergio Marcelo Aguilar Esparza

Fin del Acta

Handwritten mark

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



2019

EMILIANO ZAPATA



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
P9M0089

ANEXO 3

“DOCUMENTO DE DESIGNACIÓN DE ADMINISTRADOR DEL CONTRATO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

CS
MINI
EXTRA



Of N° 09.52.76.61.5500/ 055 /2019
Núm. de volante: 2019000225

Ciudad de México, a 22 de abril de 2019

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

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

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Alfonso Uribe Cuelli
Titular de la Coordinación

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Las copias se envían mediante el SICGC.

c.c.p.

- Lic. Elena Rivera Araujo.- Titular de la Coordinación Técnica de Planeación de Contratos y Secretaria del CAAS.
- Lic. Cibeles Torres Henestrosa.- Titular de la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo Personal.
- Lic. Hermilo Salas Morales.- Titular de la División de Mesa de Servicios Tecnológicos



2019
ANEXO DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE CÓMPUTO

SIN TEXTO