**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| 0.1 | 01/08/2024 | Elaboración del documento | José Antonio Martínez Sánchez |
| 0.2 | 02/08/2024 | Revisión del documento | Cenobio Aguirre Alarcón |
| 1.0 | 06/08/2024 | Aprobación del documento | Arturo Ortiz Peña |
| 1.1 | 26/02/2025 | Control de cambios | José Antonio Martínez Sánchez |
| 1.2 | 26/02/2025 | Revisión del documento | José Antonio Martínez Sánchez |
| 2.0 | 26/02/2025 | Aprobación del documento | Fausto Mario Díaz Cabrera |

**Contenido**

[1. Objetivo del documento 3](#_Toc191481599)

[2. Vigencia de la contratación. 3](#_Toc191481600)

[3. Plazo para la prestación del servicio. 3](#_Toc191481601)

[4. Niveles de servicio que deberá cumplir 5](#_Toc191481602)

[5. Criterio de evaluación de proposiciones. 5](#_Toc191481603)

[6. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 6](#_Toc191481604)

[7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas. 6](#_Toc191481605)

[8. Visitas a las instalaciones de los licitantes y del Instituto. 6](#_Toc191481606)

[9. Las penas convencionales y deducciones. 7](#_Toc191481607)

[10. En su caso, mecanismos para responder por la calidad de los servicios. 8](#_Toc191481608)

[11. Garantías de anticipos, cumplimiento, de la calidad de servicios y de operación y funcionamiento. 8](#_Toc191481609)

[12. Ejecución de la garantía de cumplimiento 9](#_Toc191481610)

[13. Forma de pago 9](#_Toc191481611)

[14. Anticipos 9](#_Toc191481612)

[15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados. 10](#_Toc191481613)

[16. Aviso de privacidad 10](#_Toc191481614)

[17. Propiedad Intelectual 10](#_Toc191481615)

[18. Seguro de responsabilidad civil 11](#_Toc191481616)

[19. Reuniones. 11](#_Toc191481617)

[20. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 12](#_Toc191481618)

## Objetivo del documento

El presente documento describe los Términos y Condiciones del Servicio de derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios, a fin de proporcionar un entendimiento común entre las partes involucradas (Instituto y Proveedor). Dicho servicio deberá presentar una vigencia a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

El servicio solicitado se incluirá en una sola partida, como se detalla a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| Partida Única | |
| Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios | |
| Servicio requerido | **Descripción** |
| Derecho de uso de licenciamiento de Software y Servicio de soporte técnico | El derecho de uso del software Alfresco Content Services, uso del licenciamiento y Soporte Técnico se requiere a través de la modalidad de suscripción con derecho a parches, y versiones actualizadas. incluidos en la suscripción instalados en el centro de datos del Instituto. |
| Servicios complementarios  (Hora / ingeniero) | Los servicios complementarios podrán requerirse bajo demanda por parte del administrador del contrato, de acuerdo con los incidentes que presente la plataforma tecnológica Alfresco Content Services. |

## Vigencia de la contratación.

El contrato que derive del procedimiento de contratación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios; deberá presentar una vigencia a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

## Plazo para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios; deberá iniciar a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

El lugar de prestación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios; deberá ser en la Coordinación de Desarrollo Tecnológico ubicada en la siguiente dirección: Calle Toledo # 21, piso 5, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06600, en la Ciudad de México. Asimismo, el proveedor deberá considerar que de acuerdo con las necesidades de la prestación del servicio deberá llevarse a cabo desde sus instalaciones de manera física y/o virtual.

**Cronograma y entregables**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N°** | **Entregable que deberá sustentar el servicio** | **Fecha de entrega** |
| **1** | **Minuta** firmada y rubricada por el representante legal de la empresa y quien este designe como representante técnico, así como por el administrador del contrato y a quiénes este designe, que ampare la reunión de inicio a través de la cual se establezca el alcance del servicio contratado. | Dentro de los primeros 05 (cinco) días hábiles, posteriores al día hábil siguiente a la notificación del fallo. |
| **2** | **Carta del fabricante que ampare la activación del servicio** de licenciamiento de Alfresco Content Services.  El administrador del contrato deberá revisar, validar y en su caso, dar por aceptadas las claves de acceso o llaves de activación de los productos que amparen el derecho de uso del licenciamiento requerido. |
| **3** | **Carta** firmada y rubricada del fabricante que ampare la activación del **soporte técnico** del producto Alfresco Content Services bajo las condiciones indicadas en el presente anexo y su compromiso de cumplimiento de los niveles de servicio establecidos. |
| **4** | **Carta de confidencialidad** firmada y rubricada por el representante legal de la empresa, por medio de la cual exprese su compromiso de confidencialidad acerca de aquellos documentos que sean entregados por el Instituto y que sean debidamente marcados como información confidencial, así como a la información que haya tenido acceso por razón de la prestación de sus servicios, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. | Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo. |
| **5** | **Reporte ejecutivo** firmado y rubricado (por el prestador del servicio, el administrador del contrato y quien este designe como revisor) de las actividades realizadas por los recursos por el concepto de servicios complementarios. | Dentro de los primeros 05 (cinco) días hábiles posteriores a la conclusión del mes inmediato anterior. |
| **6** | **Bitácoras** firmadas y rubricadas (por el prestador del servicio el administrador del contrato y quien este designe como revisor) de las actividades realizadas por cada recurso asignado por el concepto de servicios complementarios. |
| **7** | **Memorias técnicas** firmadas y rubricadas (por el prestador del servicio, el administrador del contrato y quien este designe como revisor) de los trabajos realizados por el concepto de los servicios complementarios. |
| **8** | **Reporte** de las actividades alusivas al servicio de soporte técnico firmado y rubricado (por el prestador del servicio, el administrador del contrato y quien este designe como revisor). |

## Niveles de servicio que deberá cumplir

El Instituto ingresará las solicitudes de servicio de soporte técnico de acuerdo con la gravedad del incidente en curso a través del portal web del Proveedor.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de gravedad** | **Nivel 1**  El aplicativo de producción fundamental no funciona. | **Nivel 2**  Fallo de función o característica principal grave. | **Nivel 3**  Fallo de función o característica secundaria intermedio. | **Nivel 4**  Problema leve menor |
| Descripción del nivel de gravedad | El aplicativo de  producción no funciona. El producto no se puede utilizar, lo que ocasiona una interrupción total de las actividades. No hay ninguna solución alternativa disponible. | Fallo importante de la funcionalidad. Las operaciones del Instituto se ven gravemente limitadas, pero es posible seguir trabajando con limitaciones. Hay una solución alternativa disponible. | Fallo poco importante de la funcionalidad. El producto no funciona como se había diseñado, lo que ocasiona una pérdida limitada de funcionalidad. | No se ha producido  pérdida del servicio. Por ejemplo, esto puede ser una solicitud de documentación, de información general o una petición de mejora de software. |
| Objetivos de tiempo de respuesta | **1 hora** | **4 horas** | **12 horas** | **2 días hábiles** |

## Criterio de evaluación de proposiciones.

La propuestas técnicas recibidas para evaluar al posible proveedor del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios; serán evaluadas mediante el criterio de **evaluación binaria,** toda vez que no se requiere vincular las condiciones que deberán cumplir los proveedores con las características y especificaciones del servicio a contratar porque éstos se encuentran estandarizados en el mercado y el factor preponderante que se deberá considerar para la adjudicación del contrato es el precio más bajo.

En ese sentido, los posibles proveedores deberán presentar en su propuesta técnica la siguiente documentación:

1. Carta del fabricante en la que indique que el posible licitante es un distribuidor autorizado en México.
2. Debido a las características inherentes del Servicio de derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios para el Instituto Mexicano del Seguro Social, se requiere que el proveedor cuente con al menos alguna de las siguientes certificaciones vigentes:

* Alfresco Content Services Certified Administrator (ACSCA) (1 especialista certificado)
* Alfresco Content Services Certified Engineer (ACSCE) (1 especialista certificado)

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

Para la prestación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios, se requiere que el posible licitante cuente con carta del fabricante en la que indique que el posible licitante se acredite como distribuidor autorizado en México así mismo debido a las características inherentes del Servicio se requiere que el posible licitante cuente con al menos alguna de las siguientes certificaciones:

* Alfresco Content Services Certified Administrator (ACSCA) (1 especialista certificado)
* Alfresco Content Services Certified Engineer (ACSCE) (1 especialista certificado)

## Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas.

No se requieren para el Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios.

## Visitas a las instalaciones de los licitantes y del Instituto.

Al respecto, no se requieren visitas a las instalaciones del posible licitante para el Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios, y de igual forma tampoco se hace necesario que el proveedor haga visitas al Instituto.

## Las penas convencionales y deducciones.

En caso de atraso en el inicio de la prestación del servicio se aplicarán penas convencionales de conformidad con lo dispuesto en el lineamiento 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).

Las penas convencionales, por atraso para iniciar la prestación del servicio se calcularán de acuerdo con los siguientes términos y condiciones, que se encuentran expresados en la fórmula que se detalla a continuación

**Pca = 1.0%d x nda x vspa.**

Dónde:

1.0%d= Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día hábil de atraso en el inicio de la prestación del servicio. El % por día para este cálculo será del 1% sobre el valor específico de lo incumplido.

**Pca =** pena convencional aplicable.

**nda =** número de días de atraso.

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

Para tal efecto, el Instituto Mexicano del Seguro Social considerará los montos ofertados en la propuesta económica del servicio antes mencionado que presente el proveedor, la cual formará parte integral del contrato.

**Deductivas**

De acuerdo con el numeral 5.5.8.1 de los POBALINES, el monto a aplicar por concepto de deductivas no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

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

Para tal efecto el Instituto, establece que, por motivo de un incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios, se aplicará una deductiva del 0.5 % sobre el valor específico de lo incumplido cuyo cálculo y aplicación será responsabilidad del Administrador del Contrato.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Concepto u obligación** | **Nivel de servicio** | **Unidad de**  **Medida** | **Deducción** | **Límites de incumplimiento** |
| Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios | Los servicios deberán presentarse conforme al numeral 4 Niveles de servicio establecidos en el presente documento | Por cada Incidente que no sea atendido en los tiempos establecidos en los niveles de gravedad | 0.5% sobre el valor especifico de los servicios prestados de forma parcial o deficiente, dicha deducción deberá ser más IVA. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento |

De acuerdo con el numeral 5.5.8.1 de los POBALINES el importe máximo de las penas convencionales y /o deducciones no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento.

## En su caso, mecanismos para responder por la calidad de los servicios.

El administrador del contrato deberá notificar por escrito al proveedor sobre la detección de cumplimientos parciales, deficientes o con la falta de calidad pactada con el proveedor en el contrato, por lo que el proveedor deberá atender la solicitud del administrador del contrato conforme a los Niveles de Servicio.

Así mismo el proveedor deberá responder por los daños y perjuicios directos y determinados por autoridad judicial que, por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar al Instituto, con motivo del incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente documento y en el instrumento jurídico que derive, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

## Garantías de anticipos, cumplimiento, de la calidad de servicios y de operación y funcionamiento.

**Garantía de cumplimiento**

El proveedor deberá considerar que las obligaciones que deriven de la prestaciones de Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios serán **divisibles** de acuerdo al valor de lo específicamente incumplido, para lo cual deberá considerar que la prestación de los servicios deberán apegarse a las condiciones técnicas especificadas en el Anexo Técnico y en los presente Términos y Condiciones..

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, el proveedor, deberá presentar a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social; una póliza de fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al diez por ciento (10%) del monto total máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la firma del contrato, la cual tendrá la misma vigencia que el contrato correspondiente. La garantía deberá ser entregada por el proveedor, en las oficinas de la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, ubicada en: Durango 291, piso 10, colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, en la Ciudad de México.

## Ejecución de la garantía de cumplimiento

El Instituto podrá llevar a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de Contrato cuando:

* Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que derive.
* Cuando se rescinda el contrato por causas imputables al proveedor.
* La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será a proporción al monto de las obligaciones incumplidas. Las obligaciones contractuales deberán ser garantizadas de forma divisible y que en caso de presentarse algún incumplimiento se harán efectivas las garantías que procedan.

## Forma de pago

El pago por concepto del Servicio de derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios deberá erogarse de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| Concepto | Forma de pago |
| Servicio de Derecho de uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la plataforma Alfresco Content Services | El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), en una sola exhibición, posterior a su activación y a la entrega del documento que lo acredite. |
| Servicios complementarios | El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), a mes vencido y devengado (pagos progresivos) y a entera satisfacción del Instituto de conformidad a los criterios establecidos en el presente documento, así como con apego a lo plasmado en el anexo técnico. |

## Anticipos

Respecto a la prestación del Servicio de Derecho de Uso de Licenciamiento, Soporte Técnico, Administración y Mantenimiento de la Plataforma Alfresco Content Services y Servicios Complementarios no se otorgarán anticipos.

## Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados.

El servicio objeto del presente documento, será comprobado, supervisado y verificado documentalmente a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. El servicio será aceptado por el administrador del contrato cuando este haya sido prestado en tiempo y forma y a entera satisfacción de lo requerido en el presente documento y en el anexo técnico mediante Acta de Entrega Recepción.

Los servicios descritos en el presente documento serán entregados por el proveedor y deberán ser validados y recibidos por el administrador del contrato, mediante acta de entrega recepción que será elaborada por el administrador del contrato o por el que este designe. Asimismo, se deberá anexar original de los entregables establecidos en el presente documento y en el Anexo Técnico, los cuales serán resguardados en la Coordinación de Atención a la Continuidad Operativa de Aplicativos de Cómputo.

## Aviso de privacidad

El proveedor deberá entregar una carta de confidencialidad en hoja membretada firmada y rubricada por el representante legal de la empresa en la Coordinación de Atención a la Continuidad Operativa de Plataformas Aplicativas relativa al servicio objeto del presente documento, dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles posteriores al día hábil siguiente a la notificación del fallo.

Asimismo, el proveedor deberá manifestar que guardará confidencialidad de aquellos documentos que sean entregados por el Instituto y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En caso de que el Instituto identifique, que el proveedor ha hecho uso indebido de la información confidencial a la que haya tenido acceso, por razón a la prestación de sus servicios con el fin de divulgar u obtener provecho para sí o para un tercero se hará acreedor a las sanciones establecidas en la ley aplicable para tales efectos.

La Coordinación de Atención a la Continuidad Operativa de Plataformas Aplicativas y el proveedor deberán apegarse en lo aplicable en materia de Seguridad de la Información al estándar tecnológico definido en materia de Seguridad al que hace referencia la wiki guía de estándares tecnológicos, en su rubro "Sistemas, aplicaciones y servicios", el cual se puede consultar en: https://wikiguías.atencion.gob.mx/es/seguridad-de-la-informacion/estandar-tecnico-de­controles-minimos􀁼de-seguridad-de-la-informacion. Asimismo, los proveedores deberán apegarse a las políticas generales de Seguridad de la información en materia de TIC que le sean indicadas por el personal del Instituto conforme al servicio prestado. El Instituto Mexicano del Seguro Social, pone a disposición su Aviso de Privacidad Integral en: <http://www.imss.gob.mx>

## Propiedad Intelectual

La propiedad intelectual de los productos Alfresco requerido en la prestación del servicio; serán debidamente respetados de origen por el Instituto, aplicando para ello lo estipulado en la legislación en materia de Derecho de Autor y Propiedad Industrial, que se legisle en el país de origen del producto, estimando para ello los Tratados internacionales a los que México pertenezca, y demás Legislación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos.

Asimismo, toda infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor en la que incurra de forma directa el proveedor por la prestación del servicio deberá ser asumida por éste e invariablemente deslindará de toda responsabilidad legal al Instituto Mexicano del Seguro Social.

## Seguro de responsabilidad civil

Por la naturaleza del servicio, no es necesario que el proveedor otorgue un seguro de responsabilidad civil.

## Reuniones.

En lo que toca a reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, juntas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se informa que para el tipo de servicio que se requiere, no se ameritan.

## Firmas de elaboración, revisión y aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| José Antonio Martínez Sánchez | Coordinador Técnico A80 |  | 26/02/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| José Antonio Martínez Sánchez | Coordinador Técnico A80 |  | 27/02/2024 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aprobó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| Fausto Mario Díaz Cabrera | Titular de la Coordinación de Desarrollo Tecnológico y Encargado de la Coordinación de Atención a la Continuidad Operativa de Plataformas Aplicativas. |  | 27/02/2024 |