**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** | |
| 0.1 | 15/10/2024 | Elaboración del Documento | Mtro. Benjamin Vargas Flores | |
| 0.2 | 15/10/2024 | Revisión del documento | Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres | |
| 1.0 | 15/10/2024 | Aprobación del documento | | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 1.1 | 01/11/2024 | Actualización del Documento | | Mtro. Benjamin Vargas Flores |
| 1.2 | 01/11/2024 | Revisión del documento | | Ing. Fidel Mauricio Hernández Torres |
| 2.0 | 01/11/2024 | Aprobación del documento | | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

**Contenido**

[1. Objetivo del documento 3](#_Toc179901879)

[2. Vigencia del Contrato 3](#_Toc179901880)

[3. Vigencia del Servicio 3](#_Toc179901881)

[3.1 Programa de entregas 3](#_Toc179901882)

[4. Criterio de Evaluación de propuestas 6](#_Toc179901883)

[5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 8](#_Toc179901884)

[6. Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 8](#_Toc179901885)

[7. Visitas a las instalaciones institucionales, donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso. 8](#_Toc179901886)

[8. Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. Se deberá precisar puntualmente, el objeto y el resultado que se espera obtener de la misma, a efecto de que se plasme en la convocatoria. 8](#_Toc179901887)

[9. Las penas convencionales y deducciones 8](#_Toc179901888)

[9.1 Penas Convencionales aplicables 8](#_Toc179901889)

[9.2 Deducciones 11](#_Toc179901890)

[10. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios 13](#_Toc179901891)

[11. Garantías de anticipos y cumplimiento 13](#_Toc179901892)

[11.1 Garantpia de anticipio 14](#_Toc179901893)

[No aplica. 14](#_Toc179901894)

[11.2 Garantías de cumplimiento de contrato 14](#_Toc179901895)

[12. Forma de Pago 15](#_Toc179901896)

[13. Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 15](#_Toc179901897)

[13.1 Soporte a fallas 17](#_Toc179901898)

[13.2 Tiempos de respuesta de soporte y de servicio 17](#_Toc179901899)

[13.3 Niveles de servicios 18](#_Toc179901900)

[13.4 Niveles de servicio Servicios Online 19](#_Toc179901901)

[13.5 Derecho a actualizaciones 19](#_Toc179901902)

[13.6 Entregables 20](#_Toc179901903)

[14. En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo, deberá señalarse el porcentaje y forma de amortización del mismo. 21](#_Toc179901904)

[15. Aviso de privacidad, así como la precisión de las medidas de seguridad para el manejo de la información para bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, alineado a la política general de Seguridad de la información en materia de TIC, cuando se considere aplicable. 21](#_Toc179901905)

[16. Seguro de Responsabilidad Civil 22](#_Toc179901906)

[No aplica. 22](#_Toc179901907)

[17. Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia. 22](#_Toc179901908)

[No aplica. 22](#_Toc179901909)

[18. Perfil del Proveedor. 22](#_Toc179901910)

[19. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 22](#_Toc179901911)

## Objetivo del documento

Elaborar el documento que contenga los términos y condiciones que deberán cumplirse con motivo de la adquisición, arrendamiento o servicio de TIC y SI que se pretenda contratar.

## Vigencia del Contrato

La vigencia del contrato será a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2025, o en caso de que el fallo se realice en el ejercicio 2025, la vigencia será a partir del día siguiente a la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

## Vigencia del Servicio

La vigencia del servicio será a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2025, o en caso de que el fallo se realice en el ejercicio 2025, la vigencia será a partir del día siguiente a la notificación de fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

El derecho de uso darán continuidad a la inscripción #8061987.

## 

## Programa de entregas

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos. Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado de la Empresa.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Concepto** |  |  |  |  |  |  | |  | |  | **Meses** | | |
| **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** |
| **1** | Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato. | X |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |

1. **Derecho de uso de productos Microsoft**

| **ID** | **Concepto** | **Meses** | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** |
| **a.1** | Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal. | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **a.2** | Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal. | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **a.3** | Acceso a las licencias requeridas | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

1. **Actualización de productos Microsoft.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Concepto** | **Meses** | | | | | | | | | | | |
| **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** |
| **b.1** | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft * Procedimiento para darse de alta en el portal | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **b.2** | Documento firmado por apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure   Procedimiento para darse de alta en el portal | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Soporte Técnico Unificado**

Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda).

| **ID** | **Concepto** | **Meses** | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Enero** | **Febrero** | **Marzo** | **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Octubre** | **Noviembre** | **Diciembre** |
| **c.1** | Sesión de inicio de los trabajos de soporte Técnico Unificado (Kick-Off) en “EL INSTITUTO” | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **c.2** | Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off) | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **c.3** | Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
| **c.4** | Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte Técnico Unificado. | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **c.5** | Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo Técnico. | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **c.6** | Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana durante la vigencia del contrato. | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Soporte Proactivo**

Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda).

| ID | Concepto | Meses | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| d.1 | Antes del inicio de los servicios, se deberá entregar una Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d.2 | Entregar Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d.3 | Entregar documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| d.4 | Entregar un Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
| d.5 | Documentación en los formatos con la normatividad vigente |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
| d.6 | Diagrama de arquitectura. |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
| d.7 | Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación. |  |  |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
| d.8 | Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo. |  |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |

1. **Azure**

| ID | Concepto | Meses | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| e.1 | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:  La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure) | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e.2 | Guía de activación de notificaciones de Azure | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e.3 | Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e.4 | Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros) | X |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| e.5 | Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

* El Derecho de uso del licenciamiento de software Microsoft se reflejará en el documento que certifique el Derecho de uso de licencias y podrá ser usado en cualquier lugar que “EL INSTITUTO” designe.
* Los Soportes Técnicos Unificados (Soporte Técnico Unificado Preventivo, los ingenieros de soporte designados y el Administrador de Cuenta de Soporte) y Proactivo se suministrarán en las ubicaciones de “EL INSTITUTO” en la Ciudad de México de forma presencial, el resto de los servicios se suministrarán en las ubicaciones y en los centros de datos que EL INSTITUTO” determine de manera remota.

## Criterio de Evaluación de propuestas

El criterio que se utilizará como método para evaluar las propuestas, será el Binario, DE CUMPLE o NO CUMPLE, mediante el cual sólo se adjudicará al proveedor que ofrezca las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36, 36 bis Fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y del 51 de su Reglamento.

La justificación para el uso del Sistema Binario es que no se incorporan características de alta especialidad técnica o de innovación tecnológica, ya que los servicios a contratar se encuentran estandarizados en el mercado.

Para ser sujeto de evaluación bajo el criterio, se considerarán únicamente a el (los) provedor(es) que previamente haya(n) cumplido cuantitativa y cualitativamente con todos y cada uno de los requisitos establecidos en el Anexo Técnico, y los presentes Términos y Condiciones:

*Criterio de Evaluación*

* Se verificará que se cumpla con los requisitos y especificaciones establecidos en el Anexo Técnico y en los Términos y condiciones por lo que dichos documentos deberán de presentarse
* La asignación del servicio se hará en favor de aquel participante que, habiendo cumplido con los requisitos establecidos, presente la propuesta económica solvente más baja.
* Cuando los servicios ofertados contenidos en la proposición del proveedor, además de cumplir con todos los requerimientos técnicos establecidos en el presente documento, contengan características adicionales, se podrán aceptar y será declarado ganador sólo en el caso de que su proposición económica sea la más baja.
* Que se cumpla con los requisitos y especificaciones técnicas, administrativas y legales señaladas en los presentes términos y condiciones y sus anexos.

| **ID** | **Concepto** | |
| --- | --- | --- |
| 1 | Matriz de escalación, para los servicios que abarca el contrato. | |
| A | **Derecho de uso de productos Microsoft** | |
| a.1 | Documento que certifique el derecho de uso de licencias | |
| a.2 | Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure | |
| a.3 | Documento que certifique el acceso a las licencias requeridas | |
| B | **Actualización de productos Microsoft.** | |
| b.1 | Documento, que contenga:   * La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft * Procedimiento para darse de alta en el portal | |
| b.2 | Documento, que contenga:   * La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure * Procedimiento para darse de alta en el portal | |
| C | **Soporte Técnico Unificado. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda)** | |
| c.1 | Carpeta con la presentación de los servicios de Soporte Técnico Unificado | |
| c.2 | Matriz de escalación, de soporte técnico unificado   * Debe contener al menos lo siguiente:   + 3 Niveles de escalamiento.   + Cada nivel deberá contener al menos * Nombre completo del personal asignado. * Puesto dentro de la empresa del personal asignado. * Correo electrónico del personal asignado. * Teléfono de la oficina del personal asignado. * Teléfono Celular del personal asignado. | |
| c.3 | Carta firmada donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana. |
| E | Azure |
| e.1 | Documento firmado, que contenga:  La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure) |
| e.2 | Guía de activación de notificaciones de Azure |
| e.3 | Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure |
| e.4 | Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros) |

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

El proveedor deberá de entregar un documento que certifique el derecho de uso de licencias solicitadas por el Instituto.

Se deberá presentar apostillado del proveedor que lo acredite como Distribuidor único autorizado a comercializar a entidades de la Administración Pública los productos Microsoft bajo la modalidad que se requiere (Enterprise Agreement Subscription).

## Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones.

No se requieren.

## Visitas a las instalaciones institucionales, donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso.

No aplica.

## Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. Se deberá precisar puntualmente, el objeto y el resultado que se espera obtener de la misma, a efecto de que se plasme en la convocatoria.

No aplica.

## Las penas convencionales y deducciones

## Penas Convencionales aplicables

Para proceder a la aplicación de las Penas Convencionales, se aplicará de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 de la LAASSP; 95 y 96 de su Reglamento y numerales 5.5.8.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos Servicios de “EL INSTITUTO”. Las penas convencionales y deducciones deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal (CCF), es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los servicios que no fueron prestados oportunamente.

De igual manera de acuerdo con el Numeral 5.5.8.1 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de “EL INSTITUTO” que se cita enseguida: “ La penalización se calculará a partir del día hábil siguiente en que concluye el plazo para iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, la cual no podrá exceder del monto de la garantía del contrato.

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

| **Iniciales** | | | **Penalización** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Concepto** | **Nivel de Servicio** | **Unidad de medida** | **Importe a penalizar** | |
| 1 | Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de licenciamiento entre 12. | |
| A | **Derecho de uso de productos Microsoft** |  |  |  | |
| a.1 | Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el Apoderado legal | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de licenciamiento | |
| a.2 | Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el Apoderado legal  Concepto | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure | |
| a.3 | Acceso a las licencias requeridas | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de licenciamiento | |
| B | **Actualización de productos Microsoft.** |  |  |  | |
| b.1 | Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft * Procedimiento para darse de alta en el portal | Dentro de los primeros 10  días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura del servicio de derecho de uso del licenciamiento | |
| b.2 | Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure   Procedimiento para darse de alta en el portal | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure | |
| C | **Soporte Técnico Unificado**  **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda)** |  |  |  | |
| c.1 | Sesión de inicio de los trabajos de soporte Técnico Unificado (Kick-Off) en “EL INSTITUTO”, formalizándola mediante un documento. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado | |
| c.2 | Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off) | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado | |
| c.3 | Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado | |
| c.4 | Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte Técnico Unificado   * Debe contener al menos lo siguiente:   + 3 Niveles de escalamiento.   + Cada nivel deberá contener al menos * Nombre completo del personal asignado. * Puesto dentro de la empresa del personal asignado. * Correo electrónico del personal asignado. * Teléfono de la oficina del personal asignado. * Teléfono Celular del personal asignado. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado | |
| c.5 | Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo Técnico | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado | |
| c.6 | Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.   * Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | 2.5% sobre la factura de Soporte Técnico Unificado |

Donde:

Deductiva a aplicar 2.5%

Número de días de atraso

Costo de la factura

| **Iniciales** | | | | **Penalización** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E** | **Azure** |  |  | |  |
| e.1 | Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga:  La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure) | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación | Día hábil de atraso | | 2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure |
| e.2 | Guía de activación de notificaciones de Azure | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación | Día hábil de atraso | | 2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure |
| e.3 | Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | | 2.5% sobre la factura de licenciamiento Azure |
| e.4 | Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros) | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación. | Día hábil de atraso | | 2.5% sobre la factura de licenciamiento Azure |

El proveedor acreditará a “EL INSTITUTO”, el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito (en caso de aplique), de la Pena Convencional correspondiente.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día hábil de atraso, de acuerdo con el porcentaje de penalización antes establecido, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso. Dicha pena no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato

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.

## Deducciones

|  | | | **Deducción** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Concepto** | **Nivel de Servicio** | **Unidad de medida** | **Importe a penalizar** |
| A | **Derecho de uso de productos Microsoft** |  |  |  |
| a.3 | Acceso a las licencias requeridas | Por día sin acceso al servicio de licenciamiento contratado durante la vigencia del contrato | Día Sin acceso | 2.5 % del costo de las licencias afectadas |

|  | | | **Deducción** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Concepto** | **Nivel de Servicio** | **Unidad de medida** | **Importe a penalizar** |
| D | **Soporte Proactivo**  **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda)** | Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” y se establecerán en el “Estatuto de Trabajo (SOW)” de dicho servicio. | | |
| d.1 | Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)  (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente “EL INSTITUTO”). | Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la CSITI | Día Sin acceso | 2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto |
| d.2 | Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades. | Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la CSITI | Día Sin acceso | 2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto |
| d.3 | Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados. | Día Sin acceso | 2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto |
| d.4 | Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente | Día Sin acceso | 2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto |
| d.5 | Documentación en formato con la normatividad vigente. | A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo. | Día Sin acceso | 2.5%de la factura sobre el SOW del proyecto |
| d.6 | Diagrama de arquitectura. | A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo. | Día Sin acceso | 2.5%de la factura sobre el SOW del proyecto |
| d.7 | Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación. | A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo. | Día Sin acceso | 2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto |
| d.8 | Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo. | A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo. | Día Sin acceso | 2.5% de la factura sobre el SOW del proyecto |

|  | | | | **Deducción** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Concepto** | | **Nivel de Servicio** | **Unidad de medida** | | **Importe a penalizar** |
| E | | Azure |  | |  |  |
| e.5 | | Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure | Dentro de los primeros 5 días hábiles al mes vencido | | Día Sin acceso | 2.5% sobre la factura de licenciamiento de Azure |

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

Para el soporte Técnico Unificado en caso de que el proveedor incumpla con los niveles de servicio establecidos, se aplicarán las deductivas sobre el servicio incumplido, notificando el administrador del contrato al proveedor, el cual deberá de presentar una Nota de Crédito, por el monto de la deductiva a que se hizo acreedor y se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento.

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

* Las deducciones se aplicarán de los montos relativos al costo por el servicio de Soporte Técnico Unificado del componente de Resolución de Problemas.

*Niveles de Servicio para el Soporte Técnico de Primer Nivel (Resolución de Problemas)*

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

| **Severidad** | **Situación** | **Respuesta esperada de Microsoft** | **Deducción** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1**  Envío exclusivamente por teléfono | **Impacto catastrófico sobre el negocio:**   * Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente * Necesita atención inmediata | * 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos | 2.5% por cada hora fuera del momento establecido, y como máximo al 1%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas |
| **A.**  Envío exclusivamente por teléfono | **Impacto crítico en el negocio:**   * Pérdida o degradación significativa de servicios de TI * Necesita atención dentro de 1 hora | * 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos | 2.5% por cada hora fuera del momento establecido, y como máximo al 1%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas |
| **B** Envío por teléfono o a través de la Web | **Impacto moderado en el negocio:**   * Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. * Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina | * 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 2 horas o menos | 2.5% por cada hora fuera del momento establecido, y como máximo al 1%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas |
| **C**  Envío por teléfono o a través de Internet | **Impacto mínimo en el negocio:**   * Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. * Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina | * 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 4 horas o menos | 1% por cada hora fuera del momento establecido, y como máximo al 2%, del componente del Servicio de Resolución de Problemas |

***Nota\* El horario de oficina a considerar es de las 9:00 A.M. y hasta las 6:00 P.M. de lunes a viernes***

***Nota 2 : Para el porcentaje de la penas convencionales y deductivas de determino la cantidad de 2.5% derivado de que derivado de que el contar con el licenciamiento solicitado, se pueden ver afectadas las siguientes aplicaciones sustantivas del Instituto; Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas (MPEC), Sistema de Atención al Derechohabiente (SIADE), Sistema de Información de Medicina Familiar (SIMF), Sistema de Información de Consulta Externa en Hospitales (SICEH), Sistema de Centro de Información Hospitalaria en Urgencias SCIHU (Aeropuerto), Módulo de Recepción y Atención Integral (MORAI), Sistema de Planeación de Recursos Institucionales (PREI), Sistema de Administración de Guarderías (SIAG), Expediente Clínico Electrónico (ECE), Consulta Digital, entre otros; que están basados en productos Microsoft; además de tener el riesgos de seguridad al no tener mecanismos que prevengan ataques de virus.***

El personal asignado por Microsoft deberá presentarse en la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI), como máximo, 5 días hábiles contados a partir de la solicitud de servicio, y de la confirmación de la disponibilidad del recurso por Microsoft, la solicitud del servicio puede ser por correo electrónico o documento oficial por el cual se pida el servicio correspondiente. El personal de la CSITI, presentará al personal designado por Microsoft en el área donde se realizará el servicio para que se acuerden los entregables correspondientes.

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

## Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios

El o los proveedores deberán adjuntar a la Propuesta Técnica, una carta firmada por el apoderado legal en papel membretado del mismo, en donde indique que en caso de que se detecten vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente el software, será canjeado. Asimismo, se contará con acceso a páginas web de apoyo, en caso de dudas en el funcionamiento de los programas.

## Garantías de anticipos y cumplimiento

## Garantía de anticipó

## No aplica.

## Garantías de cumplimiento de contrato

El proveedor se obliga a constituir en la forma y términos previstos por los artículos 48 y 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 103 de su Reglamento y numeral 5.5.5 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de “EL INSTITUTO” y 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 que sean estipuladas en el contrato el proveedor se compromete a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, en la división de contratos, la garantía de cumplimiento, de conformidad con los artículos 48 y 49 de la LAASSP y 103 de su Reglamento, expedida por una institución debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros de Fianzas, la cual será divisible, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto.

La garantía de cumplimiento del contrato respectivo, estará vigente durante la vigencia de este y que se demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

En cualquier momento, el Instituto podrá hacer válida la Póliza de Fianza 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:

1. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:
2. Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
3. Para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
4. Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice, 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
5. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y 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 278 y 279 de la citada Ley.
6. 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;
7. 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, y
8. 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 con lo dispuesto por el Reglamento del Artículo 95 de la  Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para el Cobro de Fianzas Otorgadas a Favor de la Federación, de la Ciudad de México, 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

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 el proveedor por escrito en papel membretado de su empresa 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, previo al envío del visto bueno del administrador del 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.

1. 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.
* Cuando se rescinda administrativamente el contrato.
* La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.
* Además 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.

## Forma de Pago

El pago de los servicios se efectuará de acuerdo a los servicios devengados conforme a la tabla “Forma de pago de acuerdo con los entregables del proyecto de única vez y mensuales”, en pesos mexicanos considerando el tipo de cambio de la fecha de pago.

## Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos.

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

Se entregará a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional:

| **ID** | **Concepto** |
| --- | --- |
| 1 | Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato. |
| A | **Derecho de uso de productos Microsoft** |
| a.1 | Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el Apoderado legal. |
| a.2 | Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el Apoderado legal |
| a.3 | Acceso a las licencias requeridas |
| B | **Actualización de productos Microsoft.** |
| b.1 | Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft * Procedimiento para darse de alta en el portal |
| b.2 | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure   Procedimiento para darse de alta en el portal |
| C | **Soporte Técnico Unificado**  **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda)** |
| c.1 | Sesión de inicio de los trabajos de soporte Técnico unificado (Kick-Off) en “EL INSTITUTO”, formalizándola mediante un documento. |
| c.2 | Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off) |
| c.3 | Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre. |
| c.4 | Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte técnico unificado   * Debe contener al menos lo siguiente:   + 3 Niveles de escalamiento.   + Cada nivel deberá contener al menos * Nombre completo del personal asignado. * Puesto dentro de la empresa del personal asignado. * Correo electrónico del personal asignado. * Teléfono de la oficina del personal asignado. * Teléfono Celular del personal asignado. |
| c.5 | Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" |
| c.6 | Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.   * Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente. |
| D | **Soporte Proactivo**  **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda)** |
| d.1 | Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)  (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente “EL INSTITUTO”). |
| d.2 | Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades. |
| d.3 | Documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo. |
| d.4 | Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre. |
| d.5 | Documentación en formato con la normatividad vigente. |
| d.6 | Diagrama de arquitectura. |
| d.7 | Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación. |
| d.8 | Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo. |
| E | **Azure** |
| e.1 | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:  La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure) |
| e.2 | Guía de activación de notificaciones de Azure |
| e.3 | Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure |
| e.4 | Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros) |
| e.5 | Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure |

Se deberá generar trimestralmente un acta entrega-recepción de los servicios, donde se reflejen los trabajos realizados con el soporte técnico unificado y soporte técnico proactivo. En el acta se deberá desglosar el resumen de las horas utilizadas para cada servicio requerido y/o preestablecido en los requerimientos del anexo técnico, así como las posibles penalizaciones y/o deducciones que se hayan dado en el transcurso del periodo de evaluación.

De igual manera, para el licenciamiento se deberá generar un acta entrega-recepción donde se constate la entrega del proveedor hacia “EL INSTITUTO” del certificado de licenciamiento de derechos de uso de licenciamiento de software Microsoft, así como la entrega de las ligas de acceso para poder descargar software Microsoft.

## Soporte a fallas

El proveedor tendrá que atender durante la vigencia del servicio, cualquier incidente que se presente sobre servicio ofertado. Lo anterior conforme a lo establecido en el anexo técnico y lo establecido en este documento.

## Tiempos de respuesta de soporte y de servicio

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Severidad** | **Situación** | **Respuesta esperada de Microsoft** |
| 1  Envío exclusivamente por teléfono | Impacto catastrófico sobre el negocio:   * Pérdida absoluta de un proceso de negocio fundamental sin que el trabajo pueda continuar razonablemente * Necesita atención inmediata | * 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos * Recursos Microsoft en sitio lo antes posible. * Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana * Escalamiento rápido dentro de Microsoft a los equipos de Producto * Notificación de Altos Ejecutivos de Microsoft |
| A.  Envío exclusivamente por teléfono | Impacto crítico en el negocio:   * Pérdida o degradación significativa de servicios de TI * Necesita atención dentro de 1 hora | * 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 1 hora o menos * Recursos Microsoft sitio según sea necesario. * Esfuerzos continuos las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana * Notificación de Altos Directivos de Microsoft |
| B  Envío por teléfono o a través de la Web | Impacto moderado en el negocio:   * Pérdida o degradación moderada de servicios de TI, pero el trabajo puede razonablemente continuar con algunos problemas. * Necesita atención dentro de 2 Horas de Oficina | * 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 2 horas o menos * Esfuerzos continuos exclusivamente durante Horas de Oficina únicamente |
| C  Envío por teléfono o a través de Internet | Impacto mínimo en el negocio:   * Funcionando en su mayoría sin problemas o con problemas menores de servicio de TI. * Necesita atención dentro de 4 Horas de Oficina | * 1ª llamada del ingeniero asignado para la atención en 4 horas o menos * Esfuerzos exclusivamente durante Horas de Oficina |

***Nota\* El horario de oficina a considerar es de las 9:00 A.M. y hasta las 6:00 P.M. de lunes a viernes***

“EL INSTITUTO” definirá el nivel inicial de gravedad; asimismo, podrá solicitar un cambio en el nivel de gravedad en cualquier momento.

## Niveles de servicios

| **ID** | **Concepto** | **Nivel de Servicio** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. |
| A | **Derecho de uso de productos Microsoft** |  |
| a.1 | Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales |
| a.2 | Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación, y/o a partir de la fecha de solicitud, para solicitudes adicionales |
| a.3 | Acceso a las licencias requeridas | Durante la vigencia del contrato |
| B | **Actualización de productos Microsoft.** |  |
| b.1 | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft * Procedimiento para darse de alta en el portal | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. |
| b.2 | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure   Procedimiento para darse de alta en el portal | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. |
| C | **Soporte Técnico Unificado. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de ”EL INSTITUTO” (bajo demanda)** |  |
| c.1 | Sesión de inicio de los trabajos de soporte técnico unificado (Kick-Off) en “EL INSTITUTO”, formalizándola mediante un documento. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. |
| c.2 | Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off) | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación. |
| c.3 | Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos concluidos, al término del trimestre | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente |
| c.4 | Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte técnico unificado   * Debe contener al menos lo siguiente:   + 3 Niveles de escalamiento.   + Cada nivel deberá contener al menos * Nombre completo del personal asignado. * Puesto dentro de la empresa del personal asignado. * Correo electrónico del personal asignado. * Teléfono de la oficina del personal asignado. * Teléfono Celular del personal asignado. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación |
| c.5 | Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo técnico. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación |
| c.6 | Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.   * Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación |
| D | **Soporte Proactivo. Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de ”EL INSTITUTO” (bajo demanda)** | Los tiempos de respuesta de Soporte Proactivo se acordarán caso por caso de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” y se establecerán en el “Estatuto de Trabajo (SOW)” de dicho servicio. |
| d.1 | Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)  (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente “EL INSTITUTO”) | Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) |
| d.2 | Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades | Dentro de los primeros 15 días hábiles a partir de la solicitud formal de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) |
| d.3 | Documento de aceptación (Original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo. | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la conclusión de los trabajos realizados. |
| d.4 | Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria técnica, documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la finalización del trimestre correspondiente |
| d.5 | Documentación en los formatos de la normatividad vigente. | A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo. |
| d.6 | Diagrama de arquitectura. | A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo. |
| d.7 | Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación. | A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo. |
| d.8 | Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo. | A la fecha compromiso pactada en el plan de trabajo del soporte proactivo. |
| E | Azure |  |
| e.1 | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure) | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación |
| e.2 | Guía de activación de notificaciones de Azure | Dentro de los primeros 10 días hábiles a partir de la comunicación de adjudicación |
| e.3 | Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación. |
| e.4 | Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros) | Dentro de los 10 días hábiles a partir de la fecha de comunicación de adjudicación. |
| e.5 | Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure | Dentro de los 5 días hábiles al mes vencido |

***Nota\* El horario de oficina a considerar es de las 9:00 A.M. y hasta las 6:00 P.M. de lunes a viernes***

## Niveles de servicio Servicios Online

El “Contrato de Nivel de Servicio” del proveedor es el documento en el que se especifica el nivel de servicio mínimo para los Servicios Online.

El proveedor garantizará que cada Servicio Online funcionará de acuerdo con el “Contrato de Nivel de Servicio” aplicable durante el uso de “EL INSTITUTO”. Los recursos de los que dispone “EL INSTITUTO” por incumplimiento de esta garantía son los que se incluyen en el “Contrato de Nivel de Servicios”.

## Derecho a actualizaciones

Microsoft entregará un documento donde se indique la URL donde se podrán descargar las actualizaciones de licenciamiento al software Microsoft.

1. **Actualización de versiones del licenciamiento:** Se refiere al derecho que tiene “EL INSTITUTO” de contar con las últimas versiones de los productos Microsoft; así como versiones anteriores disponibles.
2. **Parches y Updates:** Son mejoras que se aplican a versiones específicas de los productos, puede referirse a código que se implementa para corregir un problema, o bien, código que se genera para mitigar una amenaza informática.

## Entregables

Se deberán formalizar los siguientes entregables a efecto de dar por recibido los servicios requeridos. Todos los documentos deben ser entregados en papel membretado de la Empresa; de manera impresa y en electrónico.

Se entregará a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional:

| **ID** | **Concepto** |
| --- | --- |
| 1 | Matriz de escalación, para los diferentes servicios que abarca el contrato. |
| A | **Derecho de uso de productos Microsoft** |
| a.1 | Documento que certifique el derecho de uso de licencias firmado por el apoderado legal. |
| a.2 | Documento que certifique el derecho de uso de las unidades de Azure firmado por el apoderado legal |
| a.3 | Acceso a las licencias requeridas |
| B | **Actualización de productos Microsoft.** |
| b.1 | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán descargar las actualizaciones de los productos Microsoft * Procedimiento para darse de alta en el portal |
| b.2 | Documento firmado por el apoderado legal, que contenga:   * La URL donde se podrán acceder a los Servicios de Microsoft Azure   Procedimiento para darse de alta en el portal |
| C | **Soporte Técnico Unificado**  **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda)** |
| c.1 | Sesión de inicio de los trabajos de soporte Técnico unificado (Kick-Off) en “EL INSTITUTO”, formalizándola mediante un documento. |
| c.2 | Carpeta con la presentación de inicio de los servicios de Soporte Técnico Unificado (Kick-Off). |
| c.3 | Reporte detallado de las actividades realizadas sobre trabajos terminados, al término del trimestre. |
| c.4 | Matriz de escalación, en la sesión de inicio de trabajos de soporte Técnico unificado   * Debe contener al menos lo siguiente:   + 3 Niveles de escalamiento.   + Cada nivel deberá contener al menos * Nombre completo del personal asignado. * Puesto dentro de la empresa del personal asignado. * Correo electrónico del personal asignado. * Teléfono de la oficina del personal asignado. * Teléfono Celular del personal asignado. |
| c.5 | Carta firmada por su Apoderado legal donde se compromete a cumplir con lo establecido en el punto 4.2 "Servicio de Soporte Técnico Unificado" descrito en el Anexo Técnico. |
| c.6 | Carta firmada por su Apoderado legal donde se indique que el Soporte de resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día los 7 días de la semana.   * Se requiere que las solicitudes de soporte puedan ser presentadas vía telefónica o electrónicamente a través de un sitio web en línea, dependiendo de la severidad del incidente. |
| D | **Soporte Proactivo**  **Este servicio se solicitará de acuerdo a las necesidades de “EL INSTITUTO” (bajo demanda)** |
| d.1 | Declaración de Trabajo (SOW-Statement of Work)  (antes del inicio de las actividades de los servicios solicitados, Microsoft deberá entregar un Estatuto de Trabajo (SOW – Statement of Work), donde se establecerán los alcances y entregables que considere pertinente “EL INSTITUTO”). |
| d.2 | Orden de trabajo para soporte proactivo al inicio de las actividades. |
| d.3 | Documento de aceptación (original del Acta entrega-recepción) firmado por el área usuaria, al finalizar las actividades establecidas en cada orden de trabajo. |
| d.4 | Reporte detallado de las actividades realizadas (memoria documental impreso y en electrónico) sobre los trabajos realizados al término del trimestre. |
| d.5 | Documentación en formato con la normatividad vigente. |
| d.6 | Diagrama de arquitectura. |
| d.7 | Recomendaciones preventivas para evitar problemas en la operación del servicio implementado, así como el periodo de aplicación. |
| d.8 | Reporte de remediaciones aplicadas sobre el ambiente productivo. |
| **E** | **Azure** |
| e.1 | Documento firmado por el Apoderado legal, que contenga:  La URL donde se podrán consultar los Niveles de Servicios en línea (incluido Microsoft Azure) |
| e.2 | Guía de activación de notificaciones de Azure |
| e.3 | Documento que contenga la liga de acceso al portal Azure |
| e.4 | Documento con procedimiento para obtener los reportes detallados de consumo de Azure al término del mes (por aplicativo y/o grupo de recursos, unidades, monto, acumulado, entre otros) |
| e.5 | Entrega de reporte detallado de consumo mensual de Azure |

## En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo, deberá señalarse el porcentaje y forma de amortización del mismo.

No aplica.

## Aviso de privacidad, así como la precisión de las medidas de seguridad para el manejo de la información para bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, alineado a la política general de Seguridad de la información en materia de TIC, cuando se considere aplicable.

Toda la información a la cual tenga acceso el proveedor, su personal, terceros que lo apoyen utilizada en la prestación del servicio y que sea propiedad de “EL INSTITUTO”, continuarán siendo propiedad exclusiva del mismo. Por esta razón, el proveedor se obliga a utilizarlas exclusivamente para cubrir los servicios requeridos y no divulgar por ningún medio dicha información.

Toda la información propiedad identificada como Confidencial de “EL INSTITUTO” no podrá ser utilizada por el Proveedor para otros fines.

Todo el personal que el proveedor asigne para la ejecución y/o desarrollo de cualquier servicio deberá regirse bajo un acuerdo de confidencialidad.

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

## Seguro de Responsabilidad Civil

## No aplica.

## Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia.

## No aplica.

## Perfil del Proveedor.

Se requiere que el proveedor comercialice los productos de software, soporte y soluciones requeridos por el Instituto y proporcione a las instituciones del gobierno mexicano bajo los modelos de licenciamiento en volumen “Enterprise, además que *proporcione el* esquema Enterprise Agreement Subscription (EAS), servicio que el Instituto solicita en el presente anexo técnico.

El o los proveedores deberán adjuntar a la Propuesta Técnica, una carta que es distribuidor de productos originales.

El o los proveedores deberán adjuntar a la Propuesta Técnica, una carta firmada por el apoderado legal en papel membretado del mismo, en donde indique que en caso de que se detecten vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente el software, será canjeado. Asimismo, se contará con acceso a páginas web de apoyo, en caso de dudas en el funcionamiento de los programas.

## Firmas de elaboración, revisión y aprobación