**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| 0.1 | 05/01/2026 | Creación del Documento | José Antonio Martínez Sánchez |
| 1.0 | 06/01/2026 | Aprobación del Documento | Fausto Mario Díaz Cabrera |

**Contenido**

[1. Objetivo del documento 3](#_Toc218609313)

[2. Vigencia de la contratación 3](#_Toc218609314)

[3. Plazo de entrega del servicio 3](#_Toc218609315)

[4. Criterio de evaluación de proposiciones 4](#_Toc218609316)

[5. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones. 5](#_Toc218609317)

[6. Documentación técnica. 5](#_Toc218609318)

[7. Visitas a las instalaciones institucionales. 5](#_Toc218609319)

[8. Visitas a las instalaciones de los licitantes. 5](#_Toc218609320)

[9. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse. 5](#_Toc218609321)

[10. Las penas convencionales y deducciones. 6](#_Toc218609322)

[11. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. 8](#_Toc218609323)

[12. Garantía de cumplimiento 8](#_Toc218609324)

[13. Ejecución de Garantía de Cumplimiento. 9](#_Toc218609325)

[14. Anticipos 10](#_Toc218609326)

[15. Forma de pago. 10](#_Toc218609327)

[16. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación del servicio requerido 11](#_Toc218609328)

[17. Anticipos. 11](#_Toc218609329)

[18. Confidencialidad. 11](#_Toc218609330)

[19. Propiedad Intelectual. 12](#_Toc218609331)

[20. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 12](#_Toc218609332)

## 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 de la contratación

"EL SERVICIO" deberá presentar una vigencia a partir del del día hábil siguiente a la notificación de la contratación y hasta el 31de diciembre de 2026.

## Plazo de entrega del servicio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actualización de Licenciamiento, Soporte Técnico y**  **Actualización Tecnológica de la Plataforma de Seguridata para**  **el Instituto Mexicano del Seguro Social** | **Comienzo** | **Fin** | **Condiciones de Entrega** |
| **Inicio del servicio** | A partir del día hábil posterior a la notificación de la adjudicación. | Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación | Apersonamiento del representante legal y técnico del proveedor adjudicado en las oficinas de la Coordinación de Desarrollo Tecnológico ubicada en: calle Toledo N° 21, 5° piso, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.   * Se deberá realizar una reunión presencial de inicio del servicio entre el representante legal y técnico de la empresa (proveedor) y el administrador del contrato en las instalaciones del Instituto (Coordinación de Desarrollo Tecnológico), donde se valide la funcionalidad del software requerido en el Anexo Técnico. En este acto, el proveedor deberá realizar acta circunstanciada que manifieste los puntos tratados y los asistentes a la reunión. Esta acta formará parte del expediente de la administración del contrato. |
| **Periodo de recepción de entregables** | Dentro de los primeros 15 días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación | * Carta membretada firmada y rubricada que ampare la activación, del Actualización del Licenciamiento y Soporte Técnico de SeguriData para el Instituto Mexicano del Seguro Social, (claves de acceso o las llaves de activación de los productos). * Carta membretada firmada y rubricada que ampare la activación Actualización de Licenciamiento, Soporte Técnico y * Actualización Tecnológica de la Plataforma de Seguridata para el Instituto Mexicano del Seguro Social. * Carta de confidencialidad en hoja membretada firmada y rubricada, donde se manifieste que se guardara confidencialidad de aquella información o documentación que le sea entregada por el Instituto. |
| **Ejecución del servicio** | A partir de día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de  2026. | Reporte de actividades del soporte técnico (los primeros 5 días hábiles posteriores a cada mes, durante la vigencia del contrato). |
| **Cierre del servicio** | 31 de diciembre de  2026. | Acta de cierre del servicio. |

**Tabla 1. Cronograma**

## Criterio de evaluación de proposiciones

Las propuestas técnicas y económicas recibidas para evaluar a las proposiciones relacionadas con la Renovación del Licenciamiento, Soporte Técnico y Modernización de la Plataforma SeguriData para el Instituto Mexicano del Seguro Social., serán evaluadas mediante el **criterio de evaluación binario**, (cumple o no cumple) toda vez que, no se requiere vincular las condiciones que deberán cumplir los licitantes con las características y especificaciones del servicio a contratar ya que éstos se encuentran estandarizados en el mercado y el factor preponderante que se deberá considerar para la adjudicación del contrato es el precio más conveniente.

En ese sentido, la evaluación se efectuará de manera documental, para lo cual los licitantes deberán presentar la siguiente documentación como parte de su propuesta técnica:

1. Propuesta técnica y económica en hoja membretada de la empresa firmada y rubricada por el representante legal de la misma, la cual deberá de cubrir con el 100% de los requerimientos expuestos en el Anexo Técnico y los Términos y Condiciones.
2. Carta de recomendación firmada y rubricada por persona autorizada, donde se informe. sobre la prestación del servido que de forma similar haya prestado en alguna Dependencia Gubernamental.

## Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones.

No aplica.

## Documentación técnica.

· Manuales de Administración y Operación del software

· Manuales de instalación y administración de los componentes de la solución.

## Visitas a las instalaciones institucionales.

No aplican. Lo anterior derivado de la naturaleza del servicio requerido, (el derecho de uso de licenciamiento) se ejecuta, cuando las licencias se encuentran instaladas en la infraestructura de los servidores de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT). Asimismo, el posible proveedor otorga el soporte técnico requerido de forma remota y solo en caso de que así lo requiera el Instituto, será de forma presencial. Por lo anterior no se hace necesario llevar a cabo visitas a las instalaciones del proveedor.

## Visitas a las instalaciones de los licitantes.

No aplican, ya que los servicios serán prestados de forma remota o en caso de ser necesario en las instalaciones del Instituto, por lo que dichas visitas no se requieren.

## Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse.

El Instituto notificará las solicitudes de servicio de soporte técnico al proveedor del servicio de acuerdo con la gravedad del incidente en curso a través de los medios acordados o del portal web del Proveedor:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NIVEL DE GRAVEDAD** | **NIVEL DE GRAVEDAD 1**  (El sistema de producción fundamental no funciona). | **NIVEL DE GRAVEDAD 2** (Fallo de  Función o característica principal grave). | **NIVEL DE GRAVEDAD 3** (Fallo de  Función o característica secundaria intermedio). | **NIVEL DE GRAVEDAD 4** (Problema leve menor). |
| **DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE GRAVEDAD** | El sistema 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 de la empresa 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. Puede haber una solución alternativa disponible. | 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. |
| **TIEMPO DE RESPUESTA** | **1 hora** | **3 horas** | **6 horas** | **1 día hábil** |
| **TIEMPO DE SOLUCIÓN** | **4 horas** | **8 horas** | **16 horas** | **24 horas** |

Tabla Niveles de Servicios Acordados que deberán Cumplirse

## Las penas convencionales y deducciones.

En caso de atraso en la entrega de la prestación del servicio, para lo cual el Instituto se reserva el derecho de no dar por recibidos los entregables que en su totalidades se describen en el Anexo Técnico, en el apartado de Entregables sobre la Actualización del licenciamiento así como lo descrito en el numeral 3 Plazo de entrega del servicio, así como en lo que se refiere a los Niveles de Servicio que deberán cumplirse, ambos en el presente documento, se aplicará el **1% por concepto de pena convencional sobre el valor especifico de lo incumplido** de conformidad con lo dispuesto en el numeral 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 en el cumplimiento de la obligación contractual a cargo del proveedor 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%d x nda x vspa.**

**Dónde:**

1%d= Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. El %d 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.

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

**Deductivas**

En caso de entrega parcial y/o deficiente en la prestación del servicio el Instituto se reserva el derecho de no dar por recibidos los entregables que en su totalidades se describen en el Anexo Técnico, en el apartado de Entregables sobre la Actualización del licenciamiento así como lo descrito en el apartado de Plazo de entrega del servicio, así como en lo que se refiere al apartado de Niveles de Servicio que deberán cumplirse, ambos en el presente documento De conformidad con el numeral 5.5.8.1 de los POBLINES, 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 pena 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 Ia entrega de la Renovación del Licenciamiento, Soporte Técnico y Modernización de la Plataforma SeguriData para el Instituto Mexicano del Seguro Social se aplicará una deductiva sobre el valor específico de lo incumplido cuyo cálculo y aplicación será responsabilidad del Administrador del Contrato y la cual deberá considerar los siguientes elementos de acuerdo con los POBALINES:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONCEPTO U OBLIGACIÓN** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE**  **MEDIDA** | **DEDUCCIÓN** | **LÍMITES DE**  **INCUMPLIMIENTO** |
| Renovación del Licenciamiento, Soporte Técnico y Modernización de la  Plataforma SeguriData para el Instituto Mexicano del Seguro Social. | A partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación | Incidentes que no sean atendidos en tiempo de acuerdo con los “Niveles de gravedad y tiempo de respuesta”. | 0.5% sobre el valor específico de los servicios prestados de forma deficiente.  Dicha deducción deberá considerar que es más IVA. | La deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |

**Tabla 2. Deductivas.**

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

El servicio objeto del presente procedimiento deberán ser entregados por el proveedor en los plazos establecidos para tales efectos en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones. El cumplimiento de dicho servicio será vigilado y validada por el administrador del contrato mediante acta de entrega recepción en el formato y bajo las condiciones establecidas por el Instituto.

Hasta donde sea convenido por las partes y lo permita la Ley el proveedor deberá responder por los daños y perjuicios directos y determinados por la autoridad judicial por inobservancia o negligencia de su parte llegase a causar al Instituto con motivo del incumplimiento a las obligaciones pactadas.

## Garantía de cumplimiento

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato, el proveedor, deberá presentar a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la firma del contrato, 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 contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), la cual tendrá la misma vigencia que el contrato correspondiente. La garantía para el cumplimiento del contrato 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 Garantía de Cumplimiento.

El Instituto Mexicano del Seguro Social podrá llevar a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato cuando:

* El proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el anexo técnico, términos y condiciones y en el contrato.
* Se rescinda el contrato por causas imputables al proveedor.
* La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional 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.
* En caso de incumplimiento y/o fallas en la Actualización de Licenciamiento, Soporte Técnico y Actualización Tecnológica de la Plataforma de Seguridata para el Instituto Mexicano del Seguro Social en cualquiera de sus partes, el Instituto deberá notificar al proveedor vía web a través del portal establecido para dicho fin y/o vía telefónica para que este proceda a la atención y resuelva lo antes posible el incumplimiento y/o falla reportada.

## Anticipos

No aplican

## Forma de pago.

El compromiso de pago adquirido por el Instituto, por concepto Renovación del Licenciamiento, Soporte Técnico y Modernización de la Plataforma SeguriData para el Instituto Mexicano del Seguro Social deberá erogarse de acuerdo con el siguiente detalle:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVICIO REQUERIDO** | **DESCRIPCIÓN** | **FORMA DE PAGO** |
| Actualización de licenciamiento Seguridata v10.10.1134 o posterior de acuerdo con la fecha de entrega | Renovación del licenciamiento de los componentes Seguridata | En Una Sola Exhibición en Moneda Nacional |
| Implementación, configuración y puesta a punto de los productos actualizados de la plataforma de firma | Implementar, configurar y poner a punto los componentes Seguridata de la plataforma de firma actualizada del IMSS | En Una Sola Exhibición en Moneda Nacional |
| Soporte Técnico | Soporte técnico sobre las versiones actuales de Seguridata instalados en el centro de datos del Instituto\*:   * SeguriServer v6.4 * SeguriNotary v4.6 * SeguriSign v6.6   Así como versiones actualizadas de cada componente de la marca seguridata y servicio a la fecha de entrega.  \*Los modulos de las versiones actuales pudieran diferir de las aquí citadas. | En Una Sola Exhibición en Moneda Nacional |
| Servicios de asistencia especializados | Considera la Asistencia técnica para la integración de los componentes de Seguridata. | En Una Sola Exhibición en Moneda Nacional |
| seguridad criptográfica | seguridad criptográfica que considere la integración de módulos criptográficos y su soporte técnico. | En Una Sola Exhibición en Moneda Nacional |

**Tabla 3. Forma de pago en moneda nacional del servicio requerido.**

## Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación del servicio requerido

La recepción del servicio objeto del presente documento, será comprobado, supervisado y verificado a partir del día hábil siguiente a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2026. Dichos servicios serán supervisados, validados y en su caso aceptados por el administrador del contrato mediante Acta de Entrega Recepción.

Hasta donde sea convenido por las partes y lo permita la Ley, 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 instrumento jurídico que derive de la contratación.

## Anticipos.

No aplican anticipos para la prestación del Renovación del Licenciamiento, Soporte Técnico y Modernización de la Plataforma SeguriData para el Instituto Mexicano del Seguro Social. a ejercer en el año 2026.

## Confidencialidad.

El proveedor deberá entregar una carta· de confidencialidad en la Coordinación de Desarrollo Tecnológico en relación con el servicio objeto del presente documento dentro de los. primeros 5 (cinco) días hábiles posteriores al inicio de la prestación del servicio.

De igual forma, el proveedor queda obligado a que guardara confidencialidad con aquellos documentos que sean entregados por el Instituto Mexicano del Seguridad Social y que sean debidamente marcados como información. ·confidencial. conformé a los plazos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados

En caso de que el Instituto identifique que el proveedor ha hecho uso indebido de información confidencial a la que haya tenido acceso se hará acreedor a la sanción de procedencia legal por las responsabilidades que emanen específicamente por el uso indebido de dicha información confidencial del Instituto, que se deriven de la prestación del servicio.

## Propiedad Intelectual.

La propiedad intelectual del Renovación del Licenciamiento, Soporte Técnico y Modernización de la

Plataforma SeguriData para el Instituto Mexicano del Seguro Social.l será debidamente respetada de origen por el Instituto, aplicando para ello lo estipulado en la legislación en materia de Derechos de Autor y Propiedad Industrial, que se legisle en el país de origen del producto.

Cabe mencionar, que 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.

## Firmas de elaboración, revisión y aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Cargo** | **Fecha** | **Firma** |
| José Antonio Martínez Sánchez | Coordinador Técnico  Unidad de Ingeniería Tecnológica | 05/01/2026 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisó y Aprobó** | **Cargo** | **Fecha** | **Firma** |
| Fausto Mario Díaz Cabrera | Coordinación de Desarrollo Tecnológico | 06/01/2026 |  |