**Contenido**

[Objetivo del documento 3](#_Toc197433963)

[a) Vigencia de la contratación: 3](#_Toc197433964)

[b) Plazo y lugar para la prestación del servicio. 3](#_Toc197433965)

[Tipo de contrato. 3](#_Toc197433966)

[c) Criterios de evaluación de proposiciones: 3](#_Toc197433967)

[d) Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 43](#_Toc197433968)

[e) Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas: 43](#_Toc197433969)

[f) Visitas a las instalaciones institucionales. 43](#_Toc197433970)

[g) Visitas a las instalaciones de los licitantes. 43](#_Toc197433971)

[h) Penas Convencionales y Deducciones 43](#_Toc197433972)

[Penas Convencionales 44](#_Toc197433973)

[Deductivas 47](#_Toc197433974)

[i) Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios. 73](#_Toc197433975)

[j) Garantías de anticipos y cumplimiento: 73](#_Toc197433976)

[Garantía de cumplimiento de contrato. 75](#_Toc197433978)

[k) Forma de Pago 76](#_Toc197433979)

[l) Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 76](#_Toc197433980)

[m) Otorgamiento de anticipo 77](#_Toc197433981)

[n) Aviso de privacidad 77](#_Toc197433982)

[Contrato de Confidencialidad. 77](#_Toc197433983)

[Derechos de Autor 77](#_Toc197433984)

[Confidencialidad 77](#_Toc197433985)

[o) Seguro de Responsabilidad Civil 79](#_Toc197433986)

[p) 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. 79](#_Toc197433987)

[q) Conformación de la Propuesta 79](#_Toc197433988)

[r) Consideraciones para la finalización del contrato 81](#_Toc197433989)

[s) Responsabilidad Laboral 81](#_Toc197433990)

[t) Perfil del Proveedor. 81](#_Toc197433991)

[u) Firmas de elaboración, revisión y aprobación 88](#_Toc197433992)

## Objetivo del documento

Elaborar el documento que contenga los términos y condiciones que deberán cumplirse para la prestación del **“Servicio de Infraestructura Lógica de Migración de la Nube IMSS 2026”.**

## Vigencia de la contratación:

La vigencia del contrato será a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

## Plazo y lugar para la prestación del servicio.

El plazo para la prestación de los servicios será a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

El LICITANTE tiene la obligación de prestar el **“Servicio de Infraestructura Lógica de Migración de la Nube IMSS 2026”**, en el Centro de Datos Principal y la nube ofertados.

El licitante deberá entregar al día hábil siguiente al de la fecha de notificación del fallo el plan de trabajo correspondiente para su validación por parte del área técnica en medio electrónico e impreso, debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE", el cual deberá cumplir con los plazos establecidos en el numeral 23. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico.

## 

## Tipo de contrato.

El contrato por celebrarse será abierto en presupuesto, con fundamento en el artículo 68, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2025, con precios unitarios fijos y permanecerán durante la vigencia del servicio.

La volumetría que se proporciona en el presente Anexo Técnico y en el **Apéndice 4. Formato de Propuesta Económica,** es exclusivamente para efectos de cotización y no necesariamente refleja los requerimientos de “EL INSTITUTO”, por lo que no se deberá considerar como las cantidades a contratar. La cantidad de servicios a contratar se determinarán por el presupuesto mínimo y máximo establecidos para la prestación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, los cuales se determinan conforme a las necesidades de “EL INSTITUTO”.

## Criterios de evaluación de proposiciones:

La evaluación de las proposiciones se realizará utilizando el criterio de puntos, considerando exclusivamente los requisitos y condiciones establecidos en el anexo técnico, términos y condiciones, así como en el formato de propuesta económica, a efecto de que se garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

En esta modalidad, la adjudicación se hará a **“EL LICITANTE”** que haya obtenido el mayor puntaje en cuanto a su propuesta técnica y económica, en su caso, para lo no previsto será aplicable lo establecido en los *“LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DEL MECANISMO DE PUNTOS O PORCENTAJES EN LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN”* publicados en el Diario Oficial de la Federación en fecha 09 de septiembre de 2010.

La propuesta económica más baja tendrá el puntaje más alto siendo éste de 40 puntos, el valor de las propuestas económicas mayores a la más baja se obtendrá de la siguiente operación:

**PPE = MPemb x 40 / MPi.**

***Dónde****:*

***PPE*** *= Puntuación o unidades porcentuales que corresponde a la Propuesta Económica*

***MPemb*** *= Monto de la Propuesta Económica más baja, y*

***MPi*** *= Monto de la i-ésima Propuesta Económica.*

Se aceptarán las ofertas que cumplan con los requerimientos establecidos y cubran las características técnicas establecidas en el Anexo Técnico.

La evaluación por el mecanismo de puntos y porcentajes consta de 100 puntos, de los cuales 40 puntos corresponden a la propuesta económica considerando el monto total de la propuesta conforme al formato de propuesta económica.

Los 60 puntos restantes corresponden a la evaluación técnica, que consiste en la suma de la puntuación de los siguientes rubros, con sus respectivos apartados:

| **NÚMERO DE RUBRO** | **RUBRO** | **PUNTUACIÓN A OTORGAR** |
| --- | --- | --- |
| I | CAPACIDAD DEL LICITANTE | PUNTOS |
| II | EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE | PUNTOS |
| III | PROPUESTA DE TRABAJO | PUNTOS |
| IV | CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS | PUNTOS |
| **T O T A L** | | **PUNTOS** |

La puntuación a obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 de los 60 máximos que se pueden obtener en su evaluación.

La omisión total o parcial en la presentación de alguno de los rubros a evaluar NO será motivo de desechamiento. No obstante, lo anterior, en tal caso **“EL INSTITUTO”** se abstendrá de asignar puntos en el rubro correspondiente.

En la propuesta técnica los rubros a considerar serán:

|  |
| --- |
| **I.- : \_\_\_ PUNTOS.** |
| **a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS: \_\_\_PUNTOS.** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SUBRUBRO** | **ASPECTOS** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **I. a). Capacidad de los recursos humanos.** | **I. a). 1. Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio** | El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR DE CONTRATO** con 1 (uno) año de experiencia como administrador de contratos de servicios de Centros de Datos o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente Anexo Técnico.  El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae:** actualizado y firmado por la persona propuesta y por el representante legal del Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:   * Nombre; * Domicilio; * Número de teléfono (fijo o celular); * Correo electrónico; * Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. * Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. * Fecha y firma   **1 (uno) Carta de constancia** **laboral:** en la que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.  **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.  La constancia laboral y curriculum vitae que no contengan todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación.  Además, no se tomarán en cuenta la carta constancia o curriculum vitae que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  El licitante deberá considerar en su proposición **1 (uno)** empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se solicitan para acreditar la experiencia de este perfil.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR DE CONTRATO** que cuenta con 1 (uno) año de experiencia o más.  No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.  No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR DE PROYECTO** con 1 (uno) año de experiencia en la implementación de servicios de Centros de Datos o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente Anexo Técnico.  El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae:** actualizado y firmado por la persona propuesta y por el representante legal del Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:   * Nombre; * Domicilio; * Número de teléfono (fijo o celular); * Correo electrónico; * Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. * Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. * Fecha y firma   **1 (uno) Carta de constancia** **laboral:** en la que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.  **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.  La constancia laboral y curriculum vitae que no contengan todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación.  Además, no se tomarán en cuenta la carta constancia o curriculum vitae que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  El licitante deberá considerar en su proposición **1 (uno)** empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se solicitan para acreditar la experiencia de este perfil.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ADMINISTRADOR DE PROYECTO** que cuenta con 1 (uno) año de experiencia o más.  No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.  No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de COORDINADOR DE INCIDENTES** con 1 (uno) año de experiencia como Coordinador de Incidentes de Servicios de Centros de Datos o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente Anexo Técnico.  El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae:** actualizado y firmado por la persona propuesta y por el representante legal del Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:   * Nombre; * Domicilio; * Número de teléfono (fijo o celular); * Correo electrónico; * Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. * Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. * Fecha y firma   **1 (uno) Carta de constancia** **laboral:** en la que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.  **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.  La constancia laboral y curriculum vitae que no contengan todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación.  Además, no se tomarán en cuenta la carta constancia o curriculum vitae que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se solicitan para acreditar la experiencia de este perfil.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de COORDINADOR DE INCIDENTES** que cuenta con 1 (uno) año de experiencia o más.  No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.  No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ESPECIALISTA DE LA MESA DE SERVICIOS** con 1 (uno) año de experiencia como Especialista en Mesa de Servicio de Cetros de Datos o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia de la presente Anexo Técnico.  El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae:** actualizado y firmado por la persona propuesta y por el representante legal del Licitante, el cual debe contener al menos la siguiente información:   * Nombre; * Domicilio; * Número de teléfono (fijo o celular); * Correo electrónico; * Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. * Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. * Fecha y firma   **1 (uno) Carta de constancia** **laboral:** en la que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.  **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.  La constancia laboral y curriculum vitae que no contengan todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación.  Además, no se tomarán en cuenta la carta constancia o curriculum vitae que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  El licitante deberá considerar en su proposición 1 (uno) empleado que cubra la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se solicitan para acreditar la experiencia de este perfil.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **1 (uno) empleado con perfil de ESPECIALISTA DE LA MESA DE SERVICIOS** que cuenta con 1 (uno) año de experiencia o más.  No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.  No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **15 (quince) empleados con perfil de técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación,** con 1 (uno) año de experiencia en las diversas plataformas que brinden la operación y la gestión de la operación de los servicios instalados en los Centros de Datos y la nube, así como experiencia en la implementación y operación de un DRP (Disaster Recovery Plan, por sus siglas en inglés) o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente Anexo Técnico.  El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae:** actualizado y firmado por las personas propuestas y por el representante legal de el Licitante, los cuales deben contener al menos la siguiente información:   * Nombre; * Domicilio; * Número de teléfono (fijo o celular); * Correo electrónico; * Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. * Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. * Fecha y firma   **1 (uno) Carta de constancia** **laboral:** por cada uno de los empleados propuestos para este perfil en las que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.  **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.  La constancia laboral y curriculum vitae que no contengan todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación.  Además, no se tomarán en cuenta la carta constancia o curriculum vitae que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  El licitante deberá considerar en su proposición 15 (quince) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se solicitan para acreditar la experiencia de este perfil.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán\_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **15 (quince) empleados con perfil de técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación,** que cuenten con 1 (uno) año o más de experiencia.  No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.  No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con 3(tres) **empleados con perfil de Grupo de Gestión de Incidentes,** con 1 (uno) año de experiencia en gestión de incidentes de la operación de los servicios instalados en el Centro de Datos o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente Anexo Técnico.  El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae:** actualizado y firmado por las personas propuestas y por el representante legal del Licitante, los cuales deben contener al menos la siguiente información:   * Nombre; * Domicilio; * Número de teléfono (fijo o celular); * Correo electrónico; * Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. * Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. * Fecha y firma   **1 (uno) Carta de constancia** **laboral:** por cada uno de los empleados propuestos para este perfil en las que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.  **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.  La constancia laboral y curriculum vitae que no contengan todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación.  Además, no se tomarán en cuenta la carta constancia o curriculum vitae que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  El licitante deberá considerar en su proposición 3 (tres) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se solicitan para acreditar la experiencia de este perfil.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con 3(tres) **empleados con perfil de Grupo de Gestión de Incidentes** que cuente con 1 (uno) año de experiencia o más.  No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.  No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **6 (seis) empleados con perfil Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios,** con 1 (uno) año de experiencia como Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente Anexo Técnico  El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae:** actualizado y firmado por las personas propuestas y por el representante legal del Licitante, los cuales deben contener al menos la siguiente información:   * Nombre; * Domicilio; * Número de teléfono (fijo o celular); * Correo electrónico; * Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. * Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. * Fecha y firma   **1 (uno) Carta de constancia** **laboral:** por cada uno de los empleados propuestos para este perfil en las que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.  **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.  La constancia laboral y curriculum vitae que no contengan todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación.  Además, no se tomarán en cuenta la carta constancia o curriculum vitae que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  El licitante deberá considerar en su proposición 6 (seis) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se solicitan para acreditar la experiencia de este perfil.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **6 (seis) empleados con perfil Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios,** que cuente con 1 año de experiencia o más.  No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.  No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de Operadores del Centro de Observación de Atención y Gestión de la Operación,** con 1 (uno) año de experiencia como operadores de un Centro de Observación de Atención y Gestión de la Operación o en la realización de trabajos iguales o similares a los que son materia del presente Anexo Técnico.  El licitante acreditará la experiencia mediante la presentación de los siguientes documentos:  **Curriculum Vitae:** actualizado y firmado por las personas propuestas y por el representante legal del Licitante, los cuales deben contener al menos la siguiente información:   * Nombre; * Domicilio; * Número de teléfono (fijo o celular); * Correo electrónico; * Nivel de Estudios: Cédula Profesional y/o título profesional. * Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido. * Fecha y firma   **1 (uno) Carta de constancia** **laboral:** por cada uno de los empleados propuestos para este perfil en las que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.  **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.  La constancia laboral y curriculum vitae que no contengan todos y cada uno de los datos requeridos en el presente rubro no serán tomadas en cuenta, es decir, no serán sujetos de evaluación.  Además, no se tomarán en cuenta la carta constancia o curriculum vitae que no describa la experiencia conforme lo solicitado.  El licitante deberá considerar en su proposición 5 (cinco) empleados que cubran la experiencia solicitada en los conceptos señalados anteriormente.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se solicitan para acreditar la experiencia de este perfil.  Como máximo se otorgará \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos a licitante que acredite que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de Operadores del Centro de Observación de Atención y Gestión de la Operación,** que cuente con 1 (uno) año de experiencia o más.  No se otorgarán puntos en este subrubro a quien acredite menos de 1 años de experiencia, quien omita presentar la documentación requerida o cuando la documentación presentada no cumpla con los requisitos solicitados o que sea ilegible.  No se otorgará puntaje a las cartas o curriculum vitae ilegibles. |  |
|  | **I. a). 2. Competencia o habilidad en el trabajo** | El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE CONTRATO,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería concluida en áreas de tecnologías de la información, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de profesiones en la Ciudad de México.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE CONTRATO** con título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE CONTRATO** con título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:  1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE PROYECTO,** con estudios mínimos de licenciatura concluida en áreas administrativas o ingeniería concluida en áreas de tecnologías de la información, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE PROYECTO** con título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE PROYECTO** con título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:  1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de **COORDINADOR DE INCIDENTES,** con estudios mínimos de licenciatura concluida o ingeniería concluida en áreas de tecnologías de la información, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **COORDINADOR DE INCIDENTES** con título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **COORDINADOR DE INCIDENTES** con título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:  1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de **ESPECIALISTA DE LA MESA DE SERVICIOS**, con estudios mínimos de licenciatura concluida o ingeniería concluida en áreas de tecnologías de la información, la acreditación será con título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ESPECIALISTA DE LA MESA DE SERVICIOS** con título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con 1 (uno) empleado con perfil de **ESPECIALISTA DE LA MESA DE SERVICIOS** con título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:  1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **15 (quince) empleados con Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación** con estudios mínimos en Ingeniería, Licenciatura o carrera técnica en áreas de tecnologías de la información que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguientes:  ● Ingeniería en Tecnologías de la Información.  ● Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación.  ● Ingeniería en Informática.  ● Ingeniería en Telemática.  ● Técnico Superior Universitario en Redes y Telecomunicaciones.  ● Licenciatura en Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones,  ● Licenciatura en Ingeniería en Redes y Telecomunicaciones.  La acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con **15 (quince) empleados con Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación** con certificado de estudios, título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **15 (quince) empleados con Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación** con certificado de estudios, título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:  1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **3 (tres) empleados con perfil de Grupo de Gestión de Incidentes,** con estudios mínimos de Ingeniería, Licenciatura o carrera técnica en áreas administrativas o de tecnologías de la información que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguientes:  ● Ingeniería en Telemática.  ● Ingeniería en Tecnologías de la Información.  ● Técnico Superior en Tecnologías de la Información.  ● Técnico Superior en Redes y Telecomunicaciones.  ● Ingeniería en Tecnologías de la Información.  ● Licenciatura en Matemáticas Aplicadas y Computación.  ● Licenciatura en Administración  ● Licenciatura en Contabilidad  La acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con **3 (tres) empleados con perfil de Grupo de Gestión de Incidentes** con certificado de estudios, título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **3 (tres) empleados con perfil de Grupo de Gestión de Incidentes** con certificado de estudios, título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:  1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **6 (seis) empleados con perfil de Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios,** con estudios mínimos de Ingeniería, Licenciatura o carrera técnica en áreas administrativas o de tecnologías de la información que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguientes:  ● Ingeniería en Telemática.  ● Técnico Superior Universitario en Tecnologías de la Información y Comunicación.  ● Ingeniería en Sistemas Computacionales.  ● Ingeniería Eléctrica con especialidad en redes  ● Ingeniería en mecatrónica.  ● Licenciatura en Matemáticas Aplicadas y Computación.  ● Licenciatura en Administración  ● Licenciatura en Contabilidad.  La acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con **6 (seis) empleados con perfil de Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios** con certificado de estudios, título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con **6 (seis) empleados con perfil de Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios** con certificado de estudios, título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:  1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de Operadores del Centro de Observación de Atención y Gestión de la Operación,** con estudios mínimos de Ingeniería, Licenciatura o carrera técnica en áreas administrativas o de tecnologías de la información, que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguientes:  ● Ingeniería en Telemática.  ● Técnico Superior Universitario en Tecnologías de la Información y Comunicación.  ● Ingeniería en Sistemas Computacionales.  ● Ingeniería en redes  ● Ingeniería en mecatrónica.  ● Licenciatura en Matemáticas Aplicadas y Computación.  ● Licenciatura en Administración  ● Licenciatura en Contabilidad.  La acreditación será con certificado de estudios, título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar la competencia o habilidad del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite contar con **5 (cinco) empleados con perfil de Operadores del Centro de Observación de Atención y Gestión de la Operación** con certificado de estudios, título o cédula profesional.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar **5 (cinco) empleados con perfil de Operadores del Centro de Observación de Atención y Gestión de la Operación** con certificado de estudios, título o cédula profesional.  No se otorgará puntaje:  1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible.  2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
|  | **I. a). 3. Dominio de herramientas relacionadas con el servicio.** | El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE CONTRATO.**  Para acreditar el dominio de herramientas de la persona propuesta para este perfil se deberá presentar:  Al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración en Proyectos y Finanzas, Procesos, Calidad; a nombre de la persona propuesta.  El licitante deberá cumplir con cada uno de los requisitos que se señalan para acreditar el dominio de herramientas del perfil solicitado.  Se otorgarán como máximo \_\_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta con 1 (uno) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE CONTRATO** cuenta con al menos 2 diplomas o constancias de acreditación en cursos especializados en temas de: Recursos Humanos, Administración en Proyectos y Finanzas, Procesos, Calidad.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (UNO) empleado con perfil de **ADMINISTRADOR DE PROYECTOS.**  Para acreditar el dominio de herramientas de la persona propuesta para este perfil se deberá presentar:  - Certificado vigente en Project Manager Professional emitido por el Project Manager Institute a nombre de la persona propuesta.  Se otorgarán como máximo \_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de con perfil de **ADMINISTRADOR DE PROYECTOS** con Certificado vigente en Project Manager Professional emitido por el Project Manager Institute.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (UNO) empleado con perfil de **COORDINADOR DE INCIDENTES.**  Para acreditar el dominio de herramientas de la persona propuesta para este perfil se deberá presentar:  1 (uno) constancia, diploma o certificación a nombre de la persona propuesta que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguientes:  ● Oracle Certified Associate.  ● Java SE 5/SE 6.  ● Curso de Fundamentos de ITIL versión 4.  ● Certificación SCRUM Master.  ● SCRUM Developer.  ● SCRUM Foundation.  Se otorgarán como máximo \_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de **COORDINADOR DE INCIDENTES** con al menos 1 (uno) constancia, diploma o certificación que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican en el presente subrubro.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con 1 (UNO) empleado con perfil de **ESPECIALISTA DE LA MESA DE SERVICIOS.**  Para acreditar el dominio de herramientas de la persona propuesta para este perfil se deberá presentar:  1 (una) constancias o diplomas o certificado en procesos de ITIL versión 4, a nombre de la persona propuesta.  Se otorgarán como máximo \_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta 1 (UNO) empleado propuesto con perfil de **ESPECIALISTA DE LA MESA DE SERVICIOS** con 1 (una) constancias o diplomas o certificado en procesos de ITIL versión 4.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **15 (quince) empleados con Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación.**  Para acreditar el dominio de herramientas del personal propuesto para este perfil se deberá presentar, por cada empleado propuesto:  Al menos 1 diploma o constancia o certificación de acreditación en cursos que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguiente:   * RedHat Virtualization * RedHat OpenShift * Huawei Cloud Stack * Huawei Fusion Compute, * Oracle Virtual Machine, * Weblogic, * Apache, * Redhat Linux, * Oracle Linux, * Windows Server, * Microsoft SQL Server, * MariaDB, * MySQL, * MongoDB, * PostgreSQL. * Implementación del SGSI (ISO/IEC-27001:2013) * Seguridad perimetral. * PCAP - Programming Essentials in Phython. * Cybersecurity Essentials. * Networking Essentials. * Wireless LAN Security. * NDG Linux. * Oracle Certified Associate, Java SE 5/SE 6. * Introduction to Cybersecurity. * Microsoft Technology Associate: Windows Server Administrator Fundamentals. * Oracle 7: Desarrolladores. * Oracle 8 Nuevas Características * Operación de nube ofertada por el licitante. * Administración de la nube ofertada por el licitante.   Se otorgarán como máximo \_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta **15 (quince) empleados con Perfiles técnicos responsables de la Operación y Gestión de la Operación** con al menos 1 (uno) constancia o diploma o certificado en los cursos que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican en el presente subrubro.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **3 (tres) empleados con perfil de Grupo de Gestión de Incidentes.**  Para acreditar el dominio de herramientas del personal propuesto para este perfil se deberá presentar, por cada empleado propuesto:  Al menos 1 diploma o constancia o certificación de acreditación en cursos que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden ser las siguiente:   * Curso de Fundamentos de ITIL versión 4. * Certificación SCRUM Master. * SCRUM Developer. * SCRUM Foundation. * ITIL Intermediate Certificate in IT Release. * ITIL version 3 Foundation Examination. * ITIL Foundation V3 for IT Service Management.   Se otorgarán como máximo \_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta **3 (tres) empleados con perfil de Grupo de Gestión de Incidentes** con al menos 1 (uno) constancia o diploma o certificado en los cursos que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican en el presente subrubro.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **6 (seis) empleados con perfil de Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios.**  Para acreditar el dominio de herramientas del personal propuesto para este perfil se deberá presentar, por cada empleado propuesto:  1 diploma o constancia o certificación de acreditación en cursos relacionados con el manejo de la herramienta que el Licitante oferte para la Mesa de Servicio.   * Ingeniería en Telemática. * Técnico Superior Universitario en Tecnologías de la Información y Comunicación. * Ingeniería en Sistemas Computacionales. * Ingeniería Eléctrica con especialidad en redes * Ingeniería en mecatrónica. * Licenciatura en Matemáticas Aplicadas y Computación. * Licenciatura en Administración * Licenciatura en Contabilidad.   Se otorgarán como máximo \_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta **6 (seis) empleados con perfil de Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios** con 1 diploma o constancia o certificación de acreditación en cursos relacionados con el manejo de la herramienta que el Licitante oferte para la Mesa de Servicio.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |
| El licitante deberá demostrar que cuenta con **5 (cinco) empleados con perfil de Operadores del Centro de Observación de Atención y Gestión de la Operación.**  Para acreditar el dominio de herramientas del personal propuesto para este perfil se deberá presentar, por cada empleado propuesto:  1 (uno) diploma o constancia o certificación de acreditación en cursos relacionados con el manejo de las herramientas de observación ofertadas por Licitante.   * Ingeniería en Telemática. * Técnico Superior Universitario en Tecnologías de la Información y Comunicación. * Ingeniería en Sistemas Computacionales. * Ingeniería en redes * Ingeniería en mecatrónica. * Licenciatura en Matemáticas Aplicadas y Computación. * Licenciatura en Administración * Licenciatura en Contabilidad.   Se otorgarán como máximo \_\_ puntos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos en este subrubro al licitante que acredite que cuenta **5 (cinco) empleados con perfil de Agentes y Operadores de la Mesa de Servicios** con 1 (uno) diploma o constancia o certificación de acreditación en cursos relacionados con el manejo de las herramientas de observación ofertadas por Licitante.  No se otorgarán puntos a quien no acredite contar con la documentación solicitada en este subrubro.  No se otorgará puntaje:   1. Cuando la documentación sea entregada de forma parcial o sea ilegible. 2. Cuando la documentación no cumpla con lo solicitado en este apartado. |  |

| 1. **b). CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO: \_\_ PUNTOS** |
| --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **I. b). Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento** | **I. b). 1. Capacidad de los recursos económicos** | Se otorgarán puntos al licitante que demuestre que cuenta con capacidad económica para cumplir con las obligaciones que se derivan del contrato de la presente licitación. Acreditando con copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos del licitante sean equivalentes hasta el 20% del monto total de su oferta.  Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).  Como máximo se otorgarán \_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos por la entrega de la documentación que cumpla con lo todo lo requerido.  No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación o que ésta no cumpla con lo requerido. |  |
| **I. b). 2. Capacidad de los recursos de equipamiento** | EQUIPAMIENTO QUE REQUIERE EL LICITANTE PARA PRESTAR LOS SERVICIOS  El licitante deberá presentar el contrato de arrendamiento o título de propiedad, o documentación con la que acredite que cuenta con la propiedad o derecho de uso o posesión de los Centros de Datos Ofertados, así también deberá presentar un diagrama técnico y relación de la Infraestructura y equipamiento con el que cuentan los Centros de Datos ofertados, necesario para la prestación del servicio, con lo que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio, el diagrama técnico deberá contener al menos lo siguiente:  1. Ubicación de los Centros de Datos ofertados (principal y alterno).  2. Dimensiones de las sedes propuestas.  3. Relación de herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio.  Como máximo se otorgarán \_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_\_\_ puntos al Licitante que acredite la propiedad de los Centros de Datos y el diagrama técnico con relación de la Infraestructura y equipamiento con el que cuenta el Centro de Datos ofertado, con el contenido solicitado en el presente subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al Licitante que acredite el arrendamiento de los Centros de Datos y el diagrama técnico con relación de la Infraestructura y equipamiento con el que cuenta el Centro de Datos ofertado, con el contenido solicitado en el presente subrubro.  No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la totalidad de la documentación solicitada en el presente subrubro. |  |

| **I. c). PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD: \_\_ PUNTOS** |
| --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **I. c). Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.** | | A fin de acreditar la participación de discapacitados, EL LICITANTE presentará lo siguiente:  Carta firmada por el representante legal, en el que manifieste que es una empresa que cuenta con personal con discapacidad en una proporción de al menos 5% de la totalidad de la plantilla de empleados de conformidad con el artículo 18 fracción III, inciso a) de la LAASSP, para esto adjuntará:   1. Relación del personal con capacidades diferentes, cuya antigüedad no sea inferior a un año. 2. Constancia que acredite que dichos trabajadores son personas con discapacidad en los términos de lo previsto en el artículo 2 fracción XXI de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad 3. La antigüedad comprobada anexando el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, computada hasta la fecha de acto de presentación y apertura de proposiciones.   Como máximo se otorgará \_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a quien presente la documentación que acredite el presente subrubro.  No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. |  |

| **I. d). PARTICIPACIÓN DE MIPYMES: \_\_ PUNTOS** |
| --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **I. d). Participación de MIPYMES** | | Documento bajo protesta de decir verdad, en el que manifieste que en su cadena de valor se incluyen Mipymes, cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social, incluyendo aquellos cuyo objeto sea la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables, así como las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria que cuenten con documento de constitución y registro emitido conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, en términos de lo dispuesto en el Artículo 18 fracción III inciso b) segundo párrafo y 47 tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 16 de abril de 2025.  Como máximo se otorgarán \_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_ puntos a quien presente la documentación que acredite lo solicitado.  No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. |  |

| **I. e). POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO: \_\_ PUNTOS** |
| --- |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RUBRO** | **SUB RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **I. e). Políticas y Prácticas de Igualdad de Género.** | | Documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, en términos de lo dispuesto por el inciso c) del artículo 18 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 16 de abril de 2025.  “El LICITANTE” debe presentar la certificación a través de la cual acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente, emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en los términos de lo previsto en el artículo 34 fracción XI de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.  Como máximo se otorgarán \_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_\_ puntos a quien presente la documentación que acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género conforme lo requerido.  No se otorgará puntos a quien omita presentar en forma parcial o total el documento solicitado. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **II.- EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE – PUNTOS.** | | |
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **II. a) Experiencia Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos** | El LICITANTE deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (uno) año y máximo 5 (cinco) años en la instalación, implementación, migración, puesta a punto, administración, operación, soporte, así como en todas las acciones y gestiones necesarias para brindar el **“Servicio de Infraestructura Lógica de Migración de la Nube IMSS 2026”.**  El licitante acreditará el mayor tiempo prestando servicios iguales o servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación, mediante la presentación de Contratos y convenios, pedidos, órdenes de servicio, facturas o cualquier otro documento que acredite la relación contractual y la prestación de servicios similares  Para acreditar la experiencia, el licitante presentará mínimo 4 (cuatro) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con institución pública o empresa privada completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse los años en los que hayan prestado servicios similares a los requeridos en este procedimiento, adjuntando una cédula en formato libre en donde se relacione el número del documento contractual, el sujeto o institución contratante descripción del objeto del contrato, su vigencia (fecha de inicio y fecha de termino); vigentes o concluidos con los cuales el licitante pueda acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en el anexo técnico.  El POSIBLE PROVEEDOR deberá presentar los contratos completos debidamente firmados, **con sus** **anexos y sus convenios modificatorios**, ya que el contrato en sí, pudiera no reflejar con precisión, que integra el servicio para determinar si es o no similar al objeto de la contratación que se pretende realizar.  Tratándose de contratos celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago.  Tratándose de contratos con entes público es más fácil comprobar su veracidad o autenticidad mediante comunicación con la entidad o dependencia contratante o a través de consulta en la Plataforma Compras MX.  Asimismo, y en caso de que dos o más licitantes acrediten el mismo número de años de experiencia, se les asignará la misma puntuación y de conformidad con el CRITERIO TU 01/2012.En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, el monto, el cliente, debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga: https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob. y vigentes en el portal del SAT a entre otros.  En caso de exhibir más de 10 contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio, sólo se evaluarán los 10 primeros considerando el número de folio.  En caso de que el licitante no presente completa la documentación solicitada, no será acreedor a puntos.  Los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio podrán estar vigentes o concluidos a la fecha de la presentación y apertura de proposiciones, también se aceptarán contratos o pedidos plurianuales de los cuales sólo se computará el tiempo efectivamente prestado a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.  En caso de que el licitante exhiba los documentos y que sus vigencias se empalmen, sólo se considerará el tiempo efectivamente transcurrido.  El licitante podrá exhibir los mismos contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hubiere exhibido para acreditar la especialidad o cumplimiento de contratos.  Se sumará los meses de vigencia de cada uno de los contratos aún y cuando estos hayan sido formalizados dentro de periodo.  \*De cada contrato se valorará el tiempo de la vigencia del contrato  \*Se aceptan vigentes o concluidos, así como plurianuales, respecto de los cuales se considerará el tiempo efectivamente transcurrido  Los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.  Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, que contenga de forma obligatoria la operación de los siguientes:   * Piso blanco * (RACK) completo * Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física en los Centros de Datos y sus componentes. * Operación y gestión de la operación de componentes lógicos en los Centros de Datos * Visibilidad y Observación de los componentes (físico y lógico) en los centros de datos. * Migración   No se considerarán en la evaluación contratos de los cuales no se desprenda su objeto y vigencia, ni aquellos cuyo objeto sea diferente al solicitado en esta licitación.  Como máximo se otorgarán \_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos al licitante que acredite 5 años o más de experiencia.  Se otorgarán \_\_ puntos al licitante que acredite de 4 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_ puntos al licitante que acredite de 3 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_ puntos al licitante que acredite de 3 años de experiencia.  Se otorgarán \_\_ punto al licitante que acredite de 1 año de experiencia.  No se otorgarán puntos al licitante que acredite menos de 1 (uno) año de experiencia. |  |
| **II.b) Especialidad. Mayor número de contratos o documentos de servicios con las características específicas y en condiciones similares.** | El licitante deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con las características y condiciones afines o similares a los requeridos en el procedimiento de contratación, para lo cual deberá presentar mínimo 4 (cuatro) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse el número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio similares a los requeridos en este procedimiento, con los que acredite su especialidad en la prestación de servicios, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número de documento contractual.  Se entenderá por similar aquel contrato que provea servicios de implementación, administración y operación del servicio objeto del presente Anexo Técnico, que contenga de forma obligatoria la operación de los siguientes:   * Piso blanco * (RACK) completo * Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física en los Centros de Datos y sus componentes. * Operación y gestión de la operación de componentes lógicos en los Centros de Datos * Visibilidad y Observación de los componentes (físico y lógico) en los centros de datos. * Migración   El POSIBLE PROVEEDOR deberá presentar los contratos completos debidamente firmados, **con sus** **anexos y sus convenios modificatorios**, ya que el contrato en sí, pudiera no reflejar con precisión, que integra el servicio para determinar si es o no similar al objeto de la contratación que se pretende realizar.  Tratándose de contratos celebrados con particulares, se deberá exhibir además la última factura de pago.   * Tratándose de contratos con entes públicos se comprobará su veracidad o autenticidad mediante comunicación con la entidad o dependencia contratante o a través de consulta en la Plataforma Compras MX.   En el caso de las facturas, además de cumplir con todos los requisitos fiscales, deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, el monto, el cliente, debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga: https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob. y vigentes en el portal del SAT a entre otros.  En caso de exhibir más de 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio sólo se evaluarán los 10 (diez) primeros considerando el número de folio y solo se considerarán los contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio que hayan sido celebrados en los últimos 10 (diez) años.  El licitante podrá exhibir los mismos contratos que hubiere exhibido para acreditar la experiencia o cumplimiento de contratos, siempre y cuando estos estén concluidos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.  En caso de no exhibir contratos, pedidos y facturas, no será acreedor a puntos.  Como máximo se otorgarán \_\_ puntos por este subrubro.  No se otorgarán puntos al licitante que no acredite la documentación evidencia con sus características.  No se tomarán en cuenta aquellos contratos, pedidos u órdenes de servicio que no contemplen expresamente lo antes citado.  Como máximo se otorgarán \_\_ puntos por este subrubro.  No se otorgarán puntos al licitante que no acredite la documentación evidencia con sus características. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **III.- PROPUESTA DE TRABAJO – PUNTOS.** | | |
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **III. a). Metodología para la prestación del servicio** | Se otorgará puntaje al licitante que incluya la metodología propuesta para la prestación del servicio, la cual se deberá contener lo siguiente:  Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que el licitante propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el posible proveedor logrará técnicamente entregar el servicio solicitado.  Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual deberá el licitante señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la Convocante el apego a estas.    No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.    Como máximo se otorgarán \_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos al licitante que entregue la documentación de acuerdo con lo solicitado.  No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada o no cumpla con lo solicitado o no mencione cuál es la mejor práctica de estándares de la industria a la que se apega e incluya la fuente de consulta. |  |
| **III. b). Plan de trabajo propuesto por el licitante** | El licitante deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por el Instituto como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos lo siguiente:  A. Actividades a realizar.  B. Secuencia.  C. Recursos asignados.  D. Responsables de las actividades.  E. Duración del proyecto.  F. Fecha de inicio.  G. Fecha de conclusión.  El plan de trabajo presentado para esta evaluación será tomado en cuenta para la prestación del servicio y por ende para la aplicación de las penas y deductivas correspondientes.  No se tomarán en cuenta el plan de trabajo que no contemple expresamente lo antes citado.  No se considerará el Plan de Trabajo que no se apegue a los tiempos del Instituto establecidos en el Anexo Técnico y sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones.  Como máximo se otorgarán \_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada en este subrubro y que cumpla con las especificaciones requeridas.    No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o que no cumpla con las especificaciones requeridas. |  |
| **III. c). Esquema estructural de la organización de los recursos humanos.** | **III. c). 1. Plantilla y Organigrama**  Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:  • Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.  • La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico).  • El personal que deberá plantear debe corresponder al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.  Como máximo se otorgará \_\_ punto por este subrubro.  Se otorgará \_ punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al organigrama y la plantilla de recursos humanos.  No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos. |  |
| **III. c). 2. Matriz de Escalación**  Con la finalidad de evaluar el presente subrubro, el licitante deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:  - Una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, niveles de atención y solución a fallas para el servicio, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos, como celulares.  - Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato.  - Nivel de Escalamiento interno del licitante.  El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.  Como máximo se otorgará \_\_ punto por este subrubro.  Se otorgará \_\_ punto al licitante que entregue la documentación completa relativa al Plan de Comunicaciones y Nivel de Escalamiento.  No se otorgarán puntos al licitante que no entregue la documentación solicitada en este subrubro o no cumpla con los requisitos. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IV.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS – \_\_PUNTOS.** | | |
| **RUBRO** | **CONDICIÓN TÉCNICA REQUERIDA PARA OBTENER EL PUNTAJE** | **PUNTOS A DISTRIBUIR** |
| **IV. Cumplimiento de Contratos.** | Para acreditar este punto, el LICITANTE deberá presentar copia de mínimo 4 y máximo 10 contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.  El POSIBLE PROVEEDOR deberá presentar los contratos completos debidamente firmados, **con sus** **anexos y sus convenios modificatorios**, ya que el contrato en sí, pudiera no reflejar con precisión, que integra el servicio para determinar si es o no similar al objeto de la contratación que se pretende realizar.  Los contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre indicando número de contrato, nombre del cliente, vigencia y documento con el que acredita su cumplimiento (pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito) y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos.  Tratándose de las cartas de satisfacción del contratante que presente el licitante para acreditar el Cumplimiento total de obligaciones de un contrato, deberá ser emitida por su representante legal o la persona encargada de la administración y verificación del contrato, donde manifieste expresamente el cumplimiento total de la obligación  Cualquier documento que presente el licitante para acreditar el cumplimiento total de obligaciones contractuales, deberán contener los datos que permitan vincularlos a los contratos que se exhiban.  Tratándose de contratos celebrados con particulares, se debe requerir además la última factura de pago para tener certeza de su celebración.  Tratándose de contratos con entes públicos es más fácil comprobar su veracidad o autenticidad mediante comunicación con la entidad o dependencia contratante o a través de consulta en la Plataforma Compras MX, debido al número de contratos o documentos presentados respecto de la especialidad.  Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.  Los contratos que presente servicios de implementación, administración y operación integral de un Centro de Datos, que contenga la operación de los siguientes servicios principales:   * Piso blanco * (RACK) completo * Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física en los Centros de Datos y sus componentes. * Operación y gestión de la operación de componentes lógicos en los Centros de Datos * Visibilidad y Observación de los componentes (físico y lógico) en los centros de datos. * Migración   Como máximo se otorgarán \_\_\_\_ puntos por este subrubro.  Se otorgará \_\_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 10 (diez) contrato en este subrubro.  Se otorgará \_\_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 9 (nueve) contrato en este subrubro.  Se otorgará \_\_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 8 (ocho) contrato en este subrubro.  Se otorgará \_\_ punto al licitante que entregue la documentación solicitada de 7 (siete) contrato en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 6 (seis) contratos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 5 (cinco) contratos en este subrubro.  Se otorgarán \_\_\_ puntos al licitante que entregue la documentación solicitada de 4 (cuatro) contratos en este subrubro.  No se otorgarán puntos al licitante que entregue menos de 4 contrato y que no entregue la documentación solicitada en este subrubro conforme lo requerido. |  |

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

No Aplica

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

No Aplica

## Visitas a las instalaciones institucionales.

No Aplica

## Visitas a las instalaciones de los licitantes.

No Aplica

## Penas Convencionales y Deducciones

El Administrador del Contrato del IMSS será el responsable de determinar las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual y deducciones al pago de los servicios por incumplimiento total, parcial o deficiente en que pudiera incurrir el Licitante adjudicado respecto a la prestación del **“Servicio de Infraestructura Lógica de Migración de la Nube IMSS 2026”.**

Las penas convencionales y deducciones serán aplicadas bajo el principio de proporcionalidad conforme al artículo 1844 del Código Civil Federal, es decir, únicamente se aplicarán respecto del monto correspondiente a los bienes o servicios que no fueron entregados o prestados oportunamente. Las cuáles son establecidas en el presente documento.

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación de los servicios, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

2. En el caso de las deducciones, se determinan en el presente documento los conceptos u obligaciones objeto de esta, la causa por la cual se debe aplicar y el monto o forma en que se debe calcular y aplicar la deducción por prestación deficiente del servicio.

## Penas Convencionales

De conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 16 de abril de 2025, así como 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, las penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la prestación del **“Servicio de Infraestructura Lógica de Migración de la Nube IMSS 2026”** considerando lo siguiente:

En ningún caso, las penas convencionales podrán exceder el monto señalado para la garantía de cumplimiento del contrato, sin considerar el IVA.

La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

*Pca = (%d)(nda)(vspa)*

Dónde:

**%d =**porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.

**Pca =** pena convencional aplicable.

**nda =** número de días de atraso.

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

Se sancionará con una pena convencional equivalente al (1%) por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio sobre el valor de los servicios prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.

La aplicación de las Penas Convencionales será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Se aplicarán las penas convencionales correspondientes a los tiempos de inicio o arranque de los servicios de la siguiente manera, por lo que el Proveedor deberá comprometerse a cumplir con los tiempos de entrega establecidos y en caso contrario, será sujeto de las posibles penas convencionales establecidas a continuación:

| **INDICADOR** | **NIVEL DE SERVICIO** | **PENALIZACIÓN** |
| --- | --- | --- |
| **1.- Habilitación de la infraestructura tecnológica (física y lógica) del IMSS en los Centros de Datos ofertados por “EL LICITANTE”.** | En un plazo no mayor a 45 días naturales, contados a partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo, atendiendo a lo establecido en la Habilitación de la infraestructura tecnológica del IMSS en los Centros de Datos ofertados por “EL LICITANTE “y en el numeral 23. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico. | 1% por cada día de atraso en la Habilitación y Migración de la infraestructura tecnológica del IMSS en los Centros de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, sobre el valor del concepto de servicio 1, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.  La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:  Pca = (%d)(nda)(vspa)  Dónde:  **%d =**porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.  **Pca=** pena convencional aplicable.  **nda =** número de días de atraso.  **vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| **Inicio de prestación de los conceptos de servicios mensuales bajo demanda** | A partir del día natural siguiente al de la fecha de notificación del fallo, atendiendo a lo establecido en el numeral 23. Cronograma de Actividades del Anexo Técnico. | 1% por cada día de atraso en el inicio de la operación de los conceptos de servicio mensuales por equipo (hardware), licencia o componente lógico (software) durante la vigencia del servicio.  Se aplicará 1% del valor del concepto de servicio mensual ofertado por cada equipo (software), licencia o componente lógico (software) prestados con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.  La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:  Pca = (%d)(nda)(vspa)  Dónde:  **%d =**porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.  **Pca=** pena convencional aplicable.  **nda =** número de días de atraso.  **vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |
| **Inicio de la prestación de los conceptos de servicio Por Evento, Bajo Demanda** | A más tardar 05 (cinco) días naturales posteriores a la solicitud del concepto de servicio. | 1% por cada día de atraso en el inicio de los servicios solicitados por evento bajo demanda y durante la vigencia de los servicios sobre el valor del concepto de servicios por evento solicitado y prestado con atraso, multiplicado por el número de días naturales transcurridos desde el vencimiento hasta la entrega.  La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:  Pca = (%d)(nda)(vspa)  Dónde:  **%d =**porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio.  **Pca=** pena convencional aplicable.  **nda =** número de días de atraso.  **vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA. |

En caso de no iniciar la totalidad del **“Servicio de Infraestructura Lógica de Migración de la Nube IMSS 2026”** a entera satisfacción de las área administradora del contrato y área técnica, con servicios funcionales de conformidad a lo establecido en el Anexo Técnico, sus Apéndices y los presentes Términos y Condiciones, en los primeros 10 días naturales posteriores al arranque establecido por causas atribuibles a “EL LICITANTE”, “EL INSTITUTO” podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato.

Los incumplimientos señalados en la tabla anterior se acreditarán a través de la presentación por parte de “EL INSTITUTO” de documentación o cualquier medio de transmisión en donde se acredite (se reciba queja formal/se cuente con información externa) que el proveedor incurrió en los conceptos descritos, haciéndose acreedor a la pena convencional correspondiente.

“EL INSTITUTO” se reserva el derecho de rescindir el contrato celebrado con “EL LICITANTE” que resulte adjudicado, cuando éste último incurra en alguno de los supuestos descritos en materia de protección de datos personales, además de tomar las acciones legales conducentes de acuerdo con el supuesto en el que “EL LICITANTE” haya incurrido.

## Deductivas

De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 16 de abril de 2025, así como 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, se aplicará deducciones al pago de cualquier tipo de servicio. En cualquier caso, dicha deducción no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

La aplicación de deductivas cumple con lo establecido en el artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

***“Artículo 97.-*** *Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 53 Bis de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y sin que cada concepto de deducciones exceda a la parte proporcional de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto total del contrato.*…”

Lo anterior, de conformidad con el Transitorio 4 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de abril de 2025, que ala letra indica:

***“Cuarto****.- El Ejecutivo Federal deberá realizar las reformas necesarias al Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público en un plazo no mayor de noventa días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, a fin de adecuarlo al contenido del mismo. Hasta en tanto eso suceda, se continuará aplicando el Reglamento vigente en lo que no se opongan al presente instrumento….”*

Cabe señalar que el porcentaje de garantía de este contrato es del 10% sobre el monto total del contrato que en su momento sea adjudicado.

Las deductivas por incumplimiento parcial o deficiente de los Niveles de Servicio se verificarán de manera mensual y se aplicarán en cada ocasión que el Proveedor entregue cualquier servicio que no cumpla con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

La aplicación de las deductivas será con respecto a lo especificado en la presente sección y éstas se verificarán y tomarán en cuenta al momento de efectuar la validación de los servicios.

Si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos y/o no se entregan con las características y parámetros solicitados en el presente documento, se aplicará una deductiva por cada vez que no se cumplan dichos tiempos.

En caso de que la falla de un componente afecte la operación de uno o más componentes, entonces se entenderá para propósitos de deductivas que todo el grupo de componentes que no estuvieron disponibles para la operación son sujetos a las deductivas por deficiencias en la prestación del servicio, esto es, por ejemplo, la falla de un switch, que deje sin operación a la infraestructura tecnológica física y lógica adicional al switch que falló, ocasionará que la deductiva se aplique a toda la infraestructura que dejó de prestar el servicio o a la infraestructura física o lógica a la cual el IMSS no tuvo acceso de manera directa o indirecta con motivo de la falla en este ejemplo del switch de comunicaciones y todos los componentes afectados por la falla directa o indirecta correspondiente.

La siguiente tabla clasifica las deductivas aplicables de manera particular a los servicios del presente documento.

| **Entregable** | **Plazo y medio de entrega** | **Deductiva** |
| --- | --- | --- |
| Dentro de los 3 (tres) días naturales posteriores al de la fecha de notificación del fallo, el licitante deberá presentar nuevamente el ***“plan de entrega de la operación***” en donde personalice (incluyendo curriculum vitae por rubro) y detalle el responsable de la habilitación de cada uno de servicios y componentes, incluyendo los entregables correspondientes a la Planeación previa a la Habilitación y Migración, mismos que a continuación se relacionan:  **A.** Plan de trabajo para la Habilitación y Migración, describiendo todo lo necesario para su realización, incluyendo plazos (tiempo de migración y tiempos de afectación a la operación durante el periodo de habilitación, migración e inicio de operación de la infraestructura física y lógica objeto del presente procedimiento de contratación).  **B.** Plantilla de personal que llevará a cabo la Habilitación y Migración.  **C.** Dependencias tecnológicas y funcionales.  **D.** Arquitectura tecnológica destino y demostración de que es compatible con la arquitectura tecnológica origen.  **E.** Esquemas de telecomunicaciones y seguridad informática, compatible con los servicios actuales. | Dentro de los 3 (tres) días naturales posteriores al de la fecha de notificación del fallo.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE. | El equivalente a 0.2% del costo correspondiente al concepto de servicio **1. Habilitación de la infraestructura tecnológica (física y lógica) del IMSS en el Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| Dentro de los 10 días naturales posteriores a la Habilitación y Migración de cada parte funcional de la infraestructura del IMSS a el centro de datos ofertado por “EL LICITANTE” (durante y posterior a la Habilitación y Migración).  **F.** Memorias técnicas y operativas de los procesos de habilitación y migración durante y posterior a la migración (evidencia operativa), incluyendo todos los aplicativos, herramientas tecnológicas transversales, infraestructura de telecomunicaciones y seguridad lógica perimetral.  **G.** Set de pruebas y resultado de dichas pruebas en su operación,  **H.** Validaciones funcionales por parte de las áreas usuarios de los aplicativos.  **I.** Validaciones funcionales incluyendo el Ecosistema tecnológico institucional. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la Habilitación y Migración de cada parte funcional de la infraestructura del IMSS a los centros de datos propuestos por “EL LICITANTE”.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 0.2% del costo correspondiente al concepto de servicio **1. Habilitación de la infraestructura tecnológica (física y lógica) del IMSS en el Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| A la conclusión de la Habilitación y Migración de cada parte funcional de la infraestructura del IMSS a el centro de datos ofertado por “EL LICITANTE”:  Memoria técnica formal final del proceso de Habilitación y Migración de toda la infraestructura tecnológica del IMSS, la cual se encuentra relacionada en el **Apéndice 1. Listado de Infraestructura y Apéndice 2. Componentes Lógicos** del Anexo Técnico. | En un plazo máximo de 10 (diez) días naturales a partir del día natural siguiente de la conclusión al 100% el proceso de habilitación y migración.  En medio Electrónico e Impreso. Debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo correspondiente al concepto de servicio **1. Habilitación de la infraestructura tecnológica (física y lógica) del IMSS en el Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **J.** Reporte Mensual de Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en el Centro de Datos ofertado por “EL LICITANTE”, el cual deberá contener al menos lo siguiente:  • Disponibilidad de la infraestructura tecnológica.  • Listado de los incidentes incluyendo Postmortems (en su caso), así como propuestas de solución para mitigación.  • Eventos de observación. (Cuando se rebasen los umbrales de operación de componentes de infraestructura acordados con “EL INSTITUTO”).  • Cambios a los componentes de infraestructura.  • Seguimientos de problemas.  • Desviaciones en los niveles de servicio. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico y en medio Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE".  La información correspondiente a la Disponibilidad de la infraestructura tecnológica deberá ser entregada en medio electrónico, sin embargo, deberá estar integrada como parte del reporte. | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al concepto de servicio **2.- Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en el Centro de Datos ofertado por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| K. Memorias técnicas (en caso de modificar activos, o en su caso de cambios en la infraestructura tecnológica). | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado por el equipo (hardware) correspondiente concepto de servicio **2.- Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en el Centro de Datos ofertado por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| L. Reporte Postmortem (en caso de incidentes derivados de fallas en la infraestructura física) | En un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales posteriores a la solución del incidente.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado por el equipo (hardware) correspondiente concepto de servicio **2.- Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en el Centro de Datos ofertado por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **M.** Reporte mensual de Soporte, Mantenimientos Preventivos y Correctivos, el cual deberá contener al menos lo siguiente:  • Listado de refacciones o componentes necesarios para ejecutar los mantenimientos preventivos programados  • Pólizas de mantenimiento de la infraestructura indicada en el Apéndice 1. Listado de Infraestructura.  • Mantenimientos preventivos y/o correctivos ejecutados en el mes reportado (que finaliza)  • Actividades realizadas de reconfiguración, instalación, o en su defecto el reemplazo de los componentes de infraestructura dañados.  • Rutinas de diagnóstico del funcionamiento de la infraestructura realizadas con y sin impacto a la operación  • Respaldos de configuración realizados de todos los equipos  • Ventanas de mantenimiento solicitadas y autorizadas para la realización de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo  • Control de cambios (RFC “Request for Change”) para las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo. (En su caso) | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al concepto de servicio **2.- Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en el Centro de Datos ofertado por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **N.** Reporte mensual de Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos, el cual deberá contener al menos lo siguiente:  • Disponibilidad de la infraestructura lógica (aplicaciones, servidores de aplicaciones, servidores web, bases de datos, etc.).  • Listado de Incidentes incluyendo Postmortems (en su caso), así como propuestas de solución para mitigación.  • Eventos de observación (Cuando se rebasen los umbrales de operación de componentes de infraestructura lógica acordados con “EL INSTITUTO”)  • Cambios a los componentes lógicos de infraestructura.  • Seguimiento de problemas.  • Desviaciones en los niveles de servicio. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE".  La información correspondiente a la Disponibilidad de la infraestructura tecnológica deberá ser entregada en medio electrónico, sin embargo, deberá estar integrada como parte del reporte. | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al concepto de servicio **3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en el centro de datos y la nube ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| O. Memorias técnicas (en caso de modificar activos, o en su caso de cambios en la infraestructura tecnológica) | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado por el licencia o componente tecnológico (software) correspondiente concepto de servicio **3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en el centro de datos y la nube ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| P. Memorias técnicas relacionadas a la creación o migración de aplicaciones basadas en microservicios y/o máquinas virtuales. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado por el licencia o componente tecnológico (software) correspondiente concepto de servicio **3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en el centro de datos y la nube ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| Q. Reporte Postmortem (en caso de incidentes derivados de fallas en la infraestructura lógica). | En un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales posteriores a la solución del incidente.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado por el equipo (hardware) correspondiente concepto de servicio 3.3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en el centro de datos y la nube ofertados por “EL LICITANTE”, por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| R. Reporte mensual de Operación y Gestión de la operación del Licenciamiento el cual deberá contener al menos lo siguiente:  • Versiones más recientes liberadas y estables por el fabricante.  • Posibles actualizaciones en los componentes de las aplicaciones con su respectivo plan de trabajo para su implementación.  • Certificados que protegen los distintos portales y aplicaciones indicando su fecha de vencimiento. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado por la licencia (software) correspondiente concepto de servicio **3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en el centro de datos y la nube ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| S. Reporte mensual de Visibilidad y Observación de componentes en el centro de datos, el cual deberá contener al menos lo siguiente:  • Signos vitales de la infraestructura física y lógica.  • Operación, gestión de la operación y soporte de las herramientas de observación.  • Actividades, componentes, desarrollo de interfaces, o integración de plugins. (En su caso).  • Observación del estado de los equipos que integran todos los servicios.  • Análisis y observación de la disponibilidad, experiencia de usuario, capacidad, rendimiento y tendencias de uso de la infraestructura.  • Eventos, incidentes o problemas presentados.  • Cambios realizados en el repositorio de información producto del servicio de Visibilidad y Observación, conservando los históricos.  • Actividades realizadas para habilitar, poblar, registrar y actualizar en la CMDB.  • Tickets generados en la Mesa de Servicio Tecnológico del IMSS desde su centro de observación local.  • Entrega de acceso remoto vía WEB a los usuarios designados por “EL INSTITUTO”.  • Estado de la réplica de la base de datos del centro de observación en las Instalaciones de “EL INSTITUTO”.  • Observación de almacenamiento, procesamiento, memoria y salud de los equipos y software.  • Indicadores de negocio.  • Integración con herramientas de monitoreo de “EL INSTITUTO” (En su caso).  • Control de consumos y de capacidades de la infraestructura. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE".  La información correspondiente a:  • Signos vitales de la infraestructura física y lógica.  • Observación del estado de los equipos que integran todos los servicios.  • Análisis y observación de la disponibilidad, experiencia de usuario, capacidad, rendimiento y tendencias de uso de la infraestructura.  Deberán ser entregado en medio electrónico, sin embargo, deberán estar integrados como parte del reporte. | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en el centro de datos y la nube ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| T. Memoria Técnica de instalación, conectividad, configuración, puesta a punto, mejora continua, de las herramientas de observación ofertadas. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en el centro de datos y la nube ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| U. Plan de trabajo y avance, para la implementación de las áreas de oportunidad propuestas. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en el centro de datos y la nube ofertados por “EL LICITANTE”.,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| V. Reporte mensual de Metro cuadrado de piso blanco en el Centro de Datos, el cual deberá contener al menos lo siguiente:  o Diagrama de distribución del piso blanco designado al INSTITUTO.  o Operación de los servicios de Energía eléctrica y conexiones necesarias para los equipos de aire acondicionado que permita controlar la temperatura y humedad, UPS, red y conexiones de datos, servicios de seguridad física y lógica, controles de acceso, sistema de Closed Circuit Television (CCTV), Sistema de prevención y extinción de incendios.  o Ubicación de cámaras del CCTV y exclusas.  o Procedimientos de seguridad física y lógica.  o Controles de acceso al Centro de Datos.  o Controles de acceso al Área de piso blanco asignado al INSTITUTO. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **5. Metro cuadrado de piso blanco en los Centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| W. Reporte posmortem (En caso de incidentes derivados de fallas en los Centros de Datos ofertados por EL LICITANTE). | En un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales posteriores a la solución del incidente.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **5. Metro cuadrado de piso blanco en los Centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| X. Reporte mensual de Piso Blanco + Rack estándar en gabinete (RACK) completo de centro de datos, el cual deberá contener al menos lo siguiente:  • Diagrama de distribución del piso blanco + racks asignados al INSTITUTO.  • Operación de los servicios de Energía eléctrica y conexiones necesarias para los equipos, aire acondicionado que permita controlar la temperatura y humedad, UPS, red y conexiones de datos, servicios de seguridad física y lógica, controles de acceso, sistema de Closed Circuit Television (CCTV), Sistema de prevención y extinción de incendios.  • Ubicación de cámaras del CCTV, exclusas  • Procedimientos de seguridad física y lógica  • Controles de acceso al Centro de Datos  • Controles de acceso al Área de piso Blanco + rack asignado al INSTITUTO. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **6. Piso blanco + Rack estándar en gabinete (RACK) completo de centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| Y. Reporte posmortem (En caso de incidentes derivados de fallas en los Centros de Datos ofertados por EL LICITANTE). | En un plazo no mayor a 3 (tres) días naturales posteriores a la solución del incidente.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **6. Piso blanco + Rack estándar en gabinete (RACK) completo de centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”.,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| Z. Memoria Técnica por cada componente, aplicación, servicio, sistema, base de datos, middleware, microservicios (contenedores) y servidores virtuales Migrados, el cual deberá contener al menos lo siguiente:  • Tipo migración realizada: servidor físico a servidor físico, de máquina virtual a máquina virtual, de servidor físico a máquina virtual, de contenedor a contenedor y reconstrucción y migración de máquina virtual a contenedor.  • Impacto o degradación de la operación de los servicios institucionales a consecuencia de las migraciones de las aplicaciones, servicios transversales o componentes del ecosistema Institucional.  • Análisis de la arquitectura actual, identificación de activos tecnológicos involucrados, flujo de la información (comunicación con otros aplicativos o componentes tecnológicos internos o externos a “EL INSTITUTO”), diseño de la arquitectura destino, prerrequisitos y acciones para la instalación, configuración, interconexión, transferencia de datos y componentes, puesta a punto y estabilización.  • Solución integral propuesta, definiendo las especificaciones técnicas, así como la compatibilidad técnica y funcional de los diferentes componentes físicos y lógicos de los servicios propuestos.  • Actividades para habilitar, configurar, observar, poner a punto, interconectar e interoperar los diferentes componentes requeridos. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **7. Migración,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **A.a.** Entregable de única ocasión: Plan de trabajo de habilitación de aplicativos en modalidad DRP en nube. | Dentro de los primeros 20 días naturales posteriores a la entrega del listado de aplicativos e información detallada de los mismos por parte del IMSS.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE". | El equivalente a 1% del total ofertado por el concepto de servicio **8. DRP en la nube**, por la entrega parcial o deficiente del Plan de trabajo de habilitación de aplicativos en modalidad DRP en nube al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **A.b.** Entregable de única ocasión: con los cuales deberá acreditar la habilitación de cada aplicativo en modalidad DRP en nube, dentro de los calendarios establecidos en el Plan de Trabajo establecido en el inciso anterior, los cuales deberán incluir lo siguiente:  • Diagrama de componentes tecnológicos utilizados para la habilitación del aplicativo en modalidad DRP en nube.  • Pruebas funcionales que acrediten la correcta operación del aplicativo.  • Memoria Técnica por cada aplicación habilitada en modalidad DRP en nube. | Deberá de ser presentados dentro de los plazos establecidos en el Plan de Trabajo de habilitación de aplicativos en modalidad DRP en nube.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE". | El equivalente a 1% del total ofertado por el concepto de servicio **8. DRP en la nube**, por la entrega parcial o deficiente decada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **A.c.** Entregable de única ocasión: Reporte de definición de RTO (Recovery Time Objetive) y RPO (Recovery Point Objetive), este reporte deberá ser entregado previo a la habilitación de los aplicativos en la nube como réplica de base de datos, para pronta referencia se establece las siguientes definiciones:  • RTO (Recovery Time Objetive): Tiempo objetivo en el que una aplicación o servicio debe ser restaurada después del desastre. En otras palabras, cual es el tiempo máximo que va a tomar reanudar el servicio una vez producido el desastre y durante este tiempo se aplicarán los protocolos establecidos en el plan de contingencia.  • RPO (Recovery Point Objetive): Tiempo que puede pasar durante una interrupción antes de que la cantidad de datos perdidos durante ese periodo supere el umbral máximo establecido en el plan de continuidad de negocio. En otras palabras, el RPO es la cantidad máxima de información que se puede perder. | Deberá de ser presentados dentro de los plazos establecidos en el Plan de Trabajo de habilitación de aplicativos en modalidad DRP en nube.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE". | El equivalente a 1% del total ofertado por el concepto de servicio **8. DRP en la nube**, por la entrega parcial o deficiente del Reporte de definición de RTO (Recovery Time Objetive) y RPO (Recovery Point Objetive), al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **A.d.** Entregable de única ocasión: Procedimientos de respaldo y recuperación de los aplicativos en la nube como réplica de base de datos, los cuales consisten en:  • Procedimientos de respaldo: En el cual se debe establecer como se realizarán las copias de seguridad de los aplicativos en modalidad DRP en la nube y las bases de datos. Debe incluir al menos lo siguiente: las herramientas a emplear, su configuración, calendario de ejecución de respaldos, considerando los RTO y RPO definidos en el inciso anterior.  • Procedimiento de recuperación de desastres: En el cual se debe establecer las acciones detalladas que se llevarán a cabo para recuperarse de un desastre y volver a la operación normal, indicado los responsables de cada actividad y tiempos de ejecución, los cuales no podrán exceder los establecidos en el RTO, así también deberá de incluir el calendario de simulacros de recuperación, los cuales emularán situaciones reales y permitirán corroborar si el plan determinado es eficaz y en su caso identificar sus debilidades, la periodicidad de estos simulacros deberá ser acordada con el IMSS en la reunión de inicio de operación del contrato. | Deberá de ser presentados dentro de los plazos establecidos en el Plan de Trabajo de habilitación de aplicativos en modalidad DRP en nube.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE". | El equivalente a 1% del total ofertado por el concepto de servicio **8. DRP en la nube**, por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **A.e.** Reporte mensual de operación y observación de aplicativos operando en modalidad DRP en nube, el cual en caso de desastre deberá incluir el tiempo real de recuperación de desastre y tiempo real de pérdida de datos. | Dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al mes vencido.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE". | El equivalente a .05% del total ofertado por el concepto de servicio **8. DRP en la nube**, por la entrega parcial o deficiente del Reporte mensual de operación y observación de aplicativos operando en modalidad DRP en nube al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **A.f.** Reporte mensual de tráfico de datos, debiendo ser proporcional a la cantidad de operaciones reportados en el entregable establecido en el inciso anterior. | Dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al mes vencido.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE". | El equivalente a 1% del total ofertado por el concepto de servicio **8. DRP en la nube**, por la entrega parcial o deficiente del Reporte mensual de tráfico de datos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| Reporte de tickets generados en el mes vencido. | Dentro de los 10 días naturales siguientes al mes vencido.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 1% del costo total correspondiente al precio unitario ofertado correspondiente concepto de servicio **4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de cada uno de los documentos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Perdida de datos**  “EL LICITANTE” será responsable de la disponibilidad e integridad de la información del IMSS en los ecosistemas tecnológicos institucionales (ambientes virtuales, contenedores, kubernetes, sus componentes y/o subsistemas instalados en equipos virtuales), para lo cual “EL LICITANTE” deberá efectuar todas las acciones encaminadas a preservar la información de “EL INSTITUTO” durante su operación e incluso en la gestión de la operación, entendiendo que la información de “EL lNSTITUTO”, en su gran mayoría es de carácter confidencial por tratarse de datos personales e incluso algunos temas médicos como la información derivada de la emergencia de sanidad ocasionada por el coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19), por estar catalogados como de “SEGURIDAD NACIONAL”, por lo que “EL LICITANTE” deberá ser responsable del manejo y administración de la información con los niveles de disponibilidad e integridad que se requieren para esta información conforme a las políticas de respaldo entregadas por EL INSTITUTO o en su caso por las políticas de respaldo establecidas por EL LICITANTE. | Pérdida de datos en cualquier escenario. | El equivalente a 1% del costo mensual de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por cada día de atraso en la recuperación de datos. |
| Tiempo de registro del evento en la mesa de servicio del IMSS (minutos naturales) incluyendo la notificación del evento al personal designado por el IMSS (llamada telefónica / correo electrónico / Mensajería instantánea) | 10 minutos a partir de su recepción. | El equivalente a 0.2% del costo mensual del concepto de servicio afectado por minuto fuera del nivel de servicio establecido.  Siempre y cuando no haya habido un requerimiento de ventana de mantenimiento debidamente autorizado por el Instituto. |
| Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos presentes en el Anexo Técnico y Términos y Condiciones, Apéndices o documentación complementaria al Anexo Técnico, así como en la propia oferta del LICITANTE, a fin de contar con un listado de todos los responsables, verbos de acción, conjunciones, excepciones, interacciones, consideraciones de tipo y frecuencia de información electrónica que deba incluirse, casos de uso y en su caso especificaciones o excepciones, para convertirlos en los “Documentos Probatorios de Cada Obligación Establecida en el Contrato”. | Dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE**”, por la entrega parcial o deficiente de la Matriz de los responsables, verbos, pronombres, tiempos y compromisos al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| Plantilla del personal propuesto como responsables del proyecto, incluyendo el curriculum vitae, certificados, documento de acreditación de estudio | Dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de la plantilla de personal al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| Personal propuesto para el Grupo de Gestión de Incidentes, incluyendo curriculum vitae, diplomas o constancias o certificados que acredite el dominio de herramientas, así como el certificado de estudios o título o cédula profesional con la que acredite el grado de estudio requerido para el perfil. | Dentro de los 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente de Personal propuesto para el Grupo de Gestión, al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Repositorio Documental**  Proporcionar mediante el establecimiento de una plataforma (repositorio) los documentos probatorios del servicio, como lo pueden ser entregables, informes, reportes, entre otros, y al final del contrato que en su caso se derive del proceso de contratación, “EL INSTITUTO” definirá el repositorio correspondiente para la transferencia de documentación a “EL INSTITUTO”. La plataforma que servirá de contenedor oficial será proporcionada, administrada y soportada por “EL LICITANTE”. | En un plazo de 10 (diez) días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del Repositorio Documental, al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Repositorio de imágenes y medias para los componentes.**  Proporcionar el espacio en una plataforma de acceso compartido, donde se resguardará el software utilizado durante la operación del contrato, que en su caso se derive del proceso de contratación correspondiente, para la implementación de los servicios objeto del presente Anexo Técnico, que debe incluir, de manera enunciativa más no limitativa, las medias siguientes: imágenes de contenedores, imágenes de máquinas virtuales, sistemas operativos, servidores web, servidores de aplicación, bases de datos, parches, entre otros. | En un plazo no mayor a 7 (siete) días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”**, por la entrega parcial o deficiente del Repositorio de imágenes y medias para los componentes., al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **CMDB de infraestructura tecnológica.**  Diseño, planeación, habilitación, configuración, implementación, operación, gestión, soporte y actualización de la CMDB, en infraestructura habilitada por “EL LICITANTE” y accesible tanto para personal de “EL LICITANTE” como para personal que “EL INSTITUTO” designe a través de la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional (CSITI) y/o de la Coordinación de Ingeniería Tecnológica (CIT). | Con corte mensual dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  A través de la Intranet de “EL INSTITUTO”, la CMDB a manera de blog para consulta únicamente al personal que “EL INSTITUTO” designe. | El equivalente a 1% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del CMDB de infraestructura tecnológica., al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Reporte de Administración**  **Gestión de los servicios.** | Con corte mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del reporte , al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Reporte de Administración**  **Plataforma de obligaciones** | Con corte mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del reporte , al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Reporte de Administración**  **Análisis de consecuencias** | Con corte mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del reporte , al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Reporte de Administración.**  **Control presupuestario.** | Con corte mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”.,** por la entrega parcial o deficiente del reporte , al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Reporte de Administración**  **Aspectos técnicos y metodológicos de los entregables.** | Con corte mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del reporte , al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Reporte de Administración**  **Esquema de integración de pagos.** | Con corte mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del reporte , al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| **Reporte de Administración**  **Proyección del consumo de los servicios** | Con corte mensual, dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores al mes que se reporta.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del reporte , al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |
| Confidencialidad | Cumplimiento de la confidencialidad por parte de ambas instituciones durante la vigencia establecida en el convenio de confidencialidad. | En caso del incumplimiento de la confidencialidad establecida, se aplicará una deductiva equivalente al 1% del valor máximo del contrato. |
| Carta de confidencialidad | En un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación.  En medio Electrónico e Impreso debidamente formalizados por el Administrador del Contrato y Administrador del Proyecto de “EL LICITANTE”. | El equivalente a 0.2% del costo total de los conceptos de servicios **2. Operación y gestión de la operación a la Infraestructura física y sus componentes en los Centro de Datos ofertados por “EL LICITANTE”, 3. Operación y gestión de la operación de los componentes lógicos en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE” y 4. Visibilidad y Observación de componentes (físicos y lógicos) en los centros de datos ofertados por “EL LICITANTE”,** por la entrega parcial o deficiente del reporte , al no cumplir con todos los elementos requeridos en “Anexo Técnico” o fuera plazo establecido para su entrega. |

La disponibilidad del 99.9% requerida se traduce en tiempo de indisponibilidad de acuerdo con la siguiente tabla:

|  |  |
| --- | --- |
| Disponibilidad | Minutos Indisponibles permitidos en el mes para los servicios ofertados |
| 99.9% | 43.2 |

Las deductivas se calcularán por bloques de 20 minutos o fracción acumulable en el mes calendario por indisponibilidad de la infraestructura física o lógica afectada, de conformidad con la siguiente formula:

a) La deductiva a aplicar de cada bloque de 20 minutos o fracción: 1% del precio unitario mensual correspondiente a cada infraestructura física a lógica afectada.

b) Cantidad de bloques completos o fracción sujetos a aplicación de deductiva = ((minutos totales de indisponibilidad acumulada en el mes) menos (Minutos Indisponibles permitidos en el mes para los servicios ofertados correspondiente 43.2 minutos mensuales)) entre (bloques de 20 minutos).

c) La deductiva aplicable será 1% del precio unitario mensual correspondiente a cada infraestructura física a lógica afectada, multiplicado por la cantidad de bloques de 20 minutos o fracción sujetos de deductiva.

***Por ejemplo:***

*En una afectación de 80 minutos en el mes de una infraestructura con costo mensual de $1,000, se calculará de la siguiente manera:*

*a) El costo por bloque será de 1% precio unitario mensual correspondiente a cada infraestructura física a lógica afectada con costo mensual de $1,000*

*b) Cantidad de bloques completos o fracción sujetos a aplicación de deductiva = (80 minutos - 43.2 minutos) / 20 minutos = 1.84 bloques; dado que se determinó que son bloques completos o fracción, se convierten en 2 bloques.*

*c) La deductiva será = 1% por bloque aplicable, en este caso 2 bloques de 1%, equivalente a 2% o en nuestro ejemplo: $20.*

De conformidad a lo establecido en el Artículo 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “Las deducciones al pago de bienes o servicios previstos en el artículo 76 de la Ley serán determinadas en función de los bienes entregados o servicios prestados de manera parcial o deficiente”. Dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación.

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

## Garantías de anticipos y cumplimiento:

# NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS AL LICITANTE PARA RESPONDER POR DEFECTOS O VICIOS OCULTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

El proceso de Administración del Nivel del Servicio deberá involucrar tanto a EL LICITANTE como a El INSTITUTO para mantener y observar el adecuado funcionamiento del servicio. El LICITANTE deberá mantener una revisión continúa de los logros de servicio para garantizar que la calidad del servicio sea mantenida y mejorada permanentemente.

**Nivel general de servicio**

“EL LICITANTE” deberá comprometerse a cumplir con los niveles de servicio establecidos a continuación, los cuales deberá cumplir “EL LICITANTE” en la prestación de los servicios motivo del presente contrato es el siguiente:

| **Nivel de Disponibilidad de la infraestructura física listadas en el Apéndice 1. Listado de Infraestructura y aquella infraestructura física que se agreguen al mismo durante la vigencia del servicio.** | **Minutos Indisponibles permitidos en el mes para los servicios ofertados** |
| --- | --- |
| 99.9% | 43.2 minutos en un mes típico de 30 días |

Esta disponibilidad establecida incluye el servicio de infraestructura física con los que cuenta “EL INSTITUTO” de acuerdo con el Listado de Infraestructura (Apéndice 1), así como el soporte técnico, operación y gestión de la operación en caso de falla en un esquema de 7 días a la semana, 24 horas de cada día, durante la vigencia del servicio, que incluye soporte presencial.

| **Nivel de Disponibilidad de la infraestructura lógica listadas en el Apéndice 1. Listado de Infraestructura y aquella infraestructura lógica que se agreguen al mismo durante la vigencia del servicio.** | **Minutos Indisponibles permitidos en el mes para los servicios ofertados** |
| --- | --- |
| 99.9% | 43.2 minutos en un mes típico de 30 días |

Esta disponibilidad establecida incluye el servicio de infraestructura lógica con los que cuenta “EL INSTITUTO” de acuerdo con el Listado de Infraestructura (Apéndice 1), así como el soporte técnico, operación y gestión de la operación en caso de falla en un esquema de 7 días a la semana, 24 horas de cada día, durante la vigencia del servicio, que incluye soporte presencial.

Los niveles de servicio para la atención tickets, incidentes y atención de requerimientos se detallan a continuación tanto para infraestructura física como para infraestructura lógica:

| **Cobertura** | **Tiempo de registro del evento en la mesa de servicio del IMSS (minutos naturales) incluyendo la notificación del evento al personal designado por el IMSS (llamada telefónica / correo electrónico / Mensajería instantánea)** |
| --- | --- |
| 7 días a la semana, 24 horas de cada día durante la Vigencia del servicio. | 10 minutos |

“EL LICITANTE” cumplirá con los tiempos de respuesta solicitados por “EL INSTITUTO”.

Por “TIEMPO DE REGISTRO DEL EVENTO” se entenderá como el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que personal de “EL INSTITUTO” o las herramientas de observación automatizadas de ”EL LICITANTE” reportan una falla o desviación en el desempeño de los ambientes físicos o lógicos (el que ocurra primero), se registre el evento en su herramienta de mesa de servicio de “EL LICITANTE” y notifique a la mesa del servicio tecnológico del IMSS incluyendo el número de ticket de “EL LICITANTE” para su atención, de acuerdo al procedimiento para el reporte de fallas o de herramientas automatizadas para la observación.

El LICITANTE debe de contar con una base de conocimientos, la cual se deberá actualizar de forma dinámica con el propósito de reducir tiempos de respuesta en los incidentes, al consultar las acciones que en el pasado se han efectuado para restablecer los servicios.

El **LICITANTE** deberá presentar en su propuesta la documentación para garantizar el soporte de los fabricantes involucrados en la provisión de sus servicios, a fin de lograr los niveles de servicio requeridos en dicho documento. Adicionalmente deberá demostrar que conserva esta garantía durante la vigencia del servicio.

Las licencias de mantenimiento y contratos de mantenimiento de las herramientas informáticas con las que oferte el servicio el licitante deberán contar con contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, así como actualizaciones vigentes durante el tiempo que dure el contrato, las cuales serán exigibles por parte del Instituto durante cualquier momento en la vigencia de este y el Instituto podrá verificar su validez a través de los medios a su alcance.

El **LICITANTE** deberá presentar en su propuesta pólizas de mantenimiento de la infraestructura indicada en el **Listado de Infraestructura (Apéndice 1**) requerido en este contrato y todo lo necesario para su operación homologada. En este sentido, el **LICITANTE** deberá incluir además del mantenimiento preventivo y correctivo, todas las actividades necesarias y gestiones ante el fabricante de los productos a efecto de contar con soporte y garantía por parte del fabricante de los bienes indicados en el **Listado de Infraestructura (Apéndice 1**) durante la vigencia del servicio.

## Garantía de cumplimiento de contrato.

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

La garantía deberá presentarse dentro del término establecido en el artículo 69 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 16 de abril de 2025, así como del 103 de su Reglamento y numeral 4.24.4, inciso j y 5.5.5.10 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

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

La garantía de cumplimiento de las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

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 y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

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 en pesos mexicanos, en pagos progresivos mensuales conforme a los servicios devengados por el proveedor.

## Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.

El Instituto llevará a cabo la supervisión y verificación del cumplimiento de las especificaciones requeridas para la prestación servicio solicitado, de conformidad con lo siguiente:

Durante la operación del servicio solicitado, el Licitante adjudicado entregará al Administrador del Contrato el Acta Mensual de Entrega Recepción del Servicio debidamente firmada por su representante legal o el personal designado por el Licitante para tal efecto, en las que se hará constar el importe correspondiente derivado del número de servicios entregados a entera satisfacción de El Instituto previa revisión y validación de los entregables, de conformidad con lo establecido en el numeral 22. Condiciones Técnica de Aceptación de Entregables del Anexo Técnico. La presentación de las Actas de Entrega Recepción en las que se hará constar la verificación, validación y aceptación a entera satisfacción de El Instituto de los servicios contratados, deberá ser mensuales, entregadas durante los primeros 5 (cinco) días hábiles del mes posterior a la conclusión del mes durante el cual se devengó el servicio.

## Otorgamiento de anticipo

No Aplica

## Aviso de privacidad

## Contrato de Confidencialidad.

El LICITANTE ganador entregará a El Instituto en un plazo **no mayor a 05 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación**, una carta de confidencialidad en papel membretado y firmada por el representante legal del Licitante adjudicado, en la cual manifieste que se obliga a no revelar, transferir, compartir ni ceder ningún dato o información de carácter sensible y confidencial que se hayan compartido entre el LICITANTE y el IMSS.

## Derechos de Autor

El LICITANTE adjudicado deberá presentar a El Instituto en un plazo **no mayor a 05 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de notificación de la adjudicación**, escrito en papel membretado y firmada por el representante legal del Licitante adjudicado, en el que manifieste que se obliga a liberar a El Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

En el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de El Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionada, el prestador del servicio se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación de El Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione.

## Confidencialidad

Las partes convienen en considerar como confidencial todos los datos contenidos en: cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados por el Instituto.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto para la ejecución del servicio que preste el LICITANTE adjudicado y sea propiedad exclusiva de El Instituto. Asimismo, se considera confidencial toda aquella información que el licitante o su personal escuche, o tengan conocimiento durante su participación en los servicios, estancia, permanencia, tránsito o interacciones relacionadas a los servicios IMSS.

Por lo anterior, el LICITANTE adjudicado reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por ningún medio, conforme el plazo señalado en el artículo 104 de Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

Por lo expuesto, el LICITANTE adjudicado se obliga a lo siguiente:

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

2) Toda la información a que tenga acceso el personal que el LICITANTE adjudicado designe para la prestación de los servicios materia del presente proceso de contratación, es considerada de carácter confidencial, por lo que el LICITANTE adjudicado deberá garantizar que por ningún motivo se viole ninguno de los siguientes acuerdos:

a. La información del IMSS y a la cual tenga acceso el personal del LICITANTE adjudicado, no deberá ser copiada o respaldada en ninguno de los equipos del personal del LICITANTE adjudicado sin autorización previa del Administrador del Contrato dentro del ámbito de su competencia.

b. El acceso a la información del IMSS por parte del personal del LICITANTE adjudicado, sólo podrá ser por parte del personal autorizado por el Administrador del Contrato dentro del ámbito de su competencia.

c. De no cumplir con alguna de estas premisas, se considerará como una falta al acuerdo de confidencialidad que aceptó el LICITANTE adjudicado.

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

Ambas partes convendrán en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación o información:

a) Aquella que sea conocida públicamente.

b) La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente contrato en forma confidencial.

c) La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato.

d) Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.

e) La que de acuerdo a la Ley u orden judicial o administrativa, deba ser suministrada a terceras personas.

El uso de la información confidencial no otorgará a ninguna de las partes la titularidad o derechos de autor de la otra.

## 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

## Conformación de la Propuesta

El licitante como parte de su proposición deberá incluir un documento donde detalle rubro por rubro las especificaciones de la solución integral propuesta, definiendo, especificaciones técnicas, así como la compatibilidad técnica y funcional de los diferentes componentes físicos y lógicos de los servicios propuestos, por lo que se requiere que en su oferta incluya los detalles para proveer, habilitar, configurar, observar, poner a punto, interconectar e interoperar los diferentes componentes ofertados, operar de manera continua y gestionar la operación, de tal manera que el Licitante pueda detallar lo necesario para garantizar que en caso de resultar adjudicado, brindará los servicios requeridos cumpliendo con las características técnicas y funcionales que requiere el IMSS, cumpliendo las especificaciones y niveles de servicio solicitados, para lo cual deberá agregar los diagramas, especificaciones técnicas y funcionales, así como lo necesario para explicar su operación integral.

A continuación, se puntualizan para su mejor atención los elementos, formatos y contenidos prioritarios para que la Propuesta Técnica pueda ser evaluada:

**Presentación de la Propuesta Técnica**

El formato de archivos a almacenar de forma electrónica para la Propuesta Técnica puede ser cualquiera de los siguientes:

• Microsoft Office Word

• Microsoft Office Excel

• Microsoft Office Poder Point

• PDF Postscript (Que permita la búsqueda de textos)

• Microsoft Office Visio

• Microsoft Office Project

• Formatos de imagen convencional (JPG, BMP, GIF, TIFF) para imágenes que no tengan una parte significativa de texto

**Lenguaje**

El Licitante será responsable de entregar su propuesta técnica en lenguaje español. Sin embargo, dada la naturaleza del proyecto y de los servicios que se administrarán, se permitirá el uso de anglicismos generalmente aceptados en la industria, en aquellos términos que sean de origen extranjero, o que representen nombres de tecnologías particulares, sin embargo, incluirá el glosario de términos para su mejor comprensión.

En los casos donde así se indique, o que el Licitante juzgue necesario, será responsable de entregar documentación completa y detallada de los puntos en cuestión.

En los casos en los que esta documentación, sólo esté disponible en idioma inglés, se permitirá que el Licitante traduzca sólo el párrafo(s) que es de interés para el punto que se está documentando o citando, siempre y cuando el Licitante haga entrega del resto de la documentación en su formato e idioma original. Esta excepción sólo se hará para aquellos casos en donde la documentación requerida esté originalmente redactada en idioma inglés, y no se aceptarán propuestas que incluyan secciones de la documentación en ningún otro idioma que no sea inglés o español.

**Diagramas**

Todos los diagramas que formen parte de la propuesta técnica deben estar diseñados en Microsoft Visio o herramienta similar, y cada página estará debidamente rotulada, incluyendo el nombre del proyecto, el título del gráfico y el número de diagrama o figura.

Estos diagramas, junto con el resto de la presentación, se entregarán en formato electrónico además del original en papel.

## Consideraciones para la finalización del contrato

El **LICITANTE** adjudicado deberá tomar en cuenta, desde el inicio de la prestación de servicios, las medidas de previsión necesarias para cumplir con los requisitos señalados de manera referencial en este apartado, verificados en la etapa final del servicio.

Durante el último bimestre de la vigencia del servicio y con el objeto de preparar el escenario para la continuidad operativa de los servicios objeto del Anexo Técnico correspondiente, el **LICITANTE** adjudicado comenzará a conformar y actualizar la documentación necesaria del proyecto, para que el Instituto pueda planear la Continuidad Operativa del servicio.

La documentación deberá incluir la información que se generó durante la vigencia del servicio, debidamente actualizada, tomando en consideración los eventos de administración de cambios y configuración, incidentes y problemas.

## Responsabilidad Laboral

Queda expresamente estipulado que el personal para la prestación del servicio o que utilice el Licitante para el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones emanadas de este instrumento, estará bajo la responsabilidad única y directa de éste y por lo tanto, en ningún momento se considerará al Instituto como patrón sustituto o solidario, ni tampoco al Licitante adjudicado como intermediario, por lo que el Instituto no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberado de cualquier responsabilidad laboral, fiscal, en materia de seguridad social, o de cualquier otra naturaleza jurídica, derivado de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social, obligándose el Licitante adjudicado a responder de cualquier acción legal y/o reclamación que se pudiera presentar en contra del Instituto.

Independientemente de lo anterior, el Licitante adjudicado deberá de cumplir con las obligaciones en materia de seguridad social de sus trabajadores que van a prestar los servicios al Instituto, lo anterior en el marco de la Ley Federal del Trabajo vigente.

## Perfil del Proveedor.

El LICITANTE debe presentar su proposición en hoja membretada y la última hoja deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por el representante legal de EL LICITANTE.

El LICITANTE deberá presentar su propuesta económica utilizando el Formato de Propuesta Económica (Apéndice 4), en hoja membretada y deberá estar debidamente firmada de manera autógrafa por el representante legal de EL LICITANTE.

El LICITANTE deberá incluir en su propuesta Técnica la descripción a detalle de la solución ofertada, Incluyendo todos los componentes y aditamentos necesarios para su implementación, habilitación, configuración y puesta a punto debiendo cumplir con los alcances del servicio descrito en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, no solo repitiendo los compromisos, sino que también debe detallar las herramientas tecnológicas, recursos tecnológicos, humanos y materiales que utilizará para la adecuada prestación del servicio, por lo que en caso de que no describa y detalle la solución ofertada como parte de su proposición, se considerará que no cumple con lo solicitado en el Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones incluyendo las funcionalidades y requerimientos establecidas en estos documentos.

El LICITANTE deberá ofertar y comprometerse de manera clara y precisa a planear, habilitar, implementar y operar todos y cada uno de los requisitos, funcionalidades, especificaciones y características técnicas solicitados en el Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones, y las modificaciones que deriven de la(s) junta(s) de aclaración(es), que en su caso se deriven del procedimiento de contratación, detallando y desarrollando la solución propuesta para todas y cada una de las especificaciones y funcionalidades solicitadas en el Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones.

El LICITANTE deberá acreditar como parte de su proposición ser una empresa con la capacidad y experiencia requerida de al menos 1 (uno) año y máximo 5 (cinco) años, en la prestación de servicios similares al objeto del Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, para tal efecto deberá adjuntar como parte de su propuesta técnica Curriculum de la empresa, el cual deberá de contener cuando menos la siguiente información:

- Nombre de la persona moral o persona física (LICITANTE)

- RFC

- Dirección fiscal, teléfono, correo electrónico

- Dirección de los centros de datos (principal y alterno) propuestos para la prestación del servicio.

- Nombre y datos de contacto del representante legal.

- Objeto social el cual debe ser relacionado con los servicios objeto del Anexo Técnico, sus Apéndices y Términos y Condiciones.

- Relación de servicios que ha prestado indicando, periodos de prestación de servicios y empresas o dependencias gubernamentales (clientes).

- Firma del representante legal

El LICITANTE deberá acreditar que el personal ofertado para la prestación del servicio es propio para tal efecto deberá presentar contratos de trabajo del propuestos.

**CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS DE EL LICITANTE**:

**Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio objeto del procedimiento de contratación**

Experiencia de los Recursos Humanos. - El LICITANTE deberá acreditar personal ofertado para la prestación del servicio cuenta con la experiencia en la prestación del servicio, de conformidad con lo requerido en el Anexo Técnico, para lo cual deberá presentar:

• **Curriculum Vitae** actualizado y firmado por la persona propuesta y por el representante legal de El LICITANTE, el cual debe contener al menos la siguiente información:

* Nombre;
* Domicilio;
* Número de teléfono (fijo o celular);
* Correo electrónico;
* Nivel de Estudios: Cédula Profesional o título profesional o certificado de estudios atendiendo al perfil para el cual el personal sea propuesto.
* Experiencia laboral: Señalando los proyectos en los que participó con el perfil requerido.
* Fecha y Firma
* **Carta de Constancia laboral** en la que se indique puesto y fecha a partir de la cual se ha desempeñado en el puesto, esta carta deberá contener datos de contacto y firmadas por el representante legal de EL LICITANTE.
* **Identificación oficial vigente** del personal propuesto.

**Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con sus conocimientos académicos o profesionales:**

El LICITANTE deberá acreditar que el personal propuesto para la prestación del servicio cuenta con las habilidades requeridas de conformidad con lo establecido para cada perfil en el Anexo Técnico; atendiendo a lo anterior para acreditar los estudios requeridos para cada perfil el LICITANTE deberá presentar, según sea el caso, certificado de estudios o título o cédula profesional y en caso de estudios en el extranjero deberá ser avalada por las instancias oficiales correspondientes, en los términos que establece la Ley Reglamentaria Art 5 Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en la Ciudad de México.

**Dominio de herramientas relacionadas con el servicio**:

El LICITANTE deberá acreditar que el personal propuesto se encuentra capacitado y para tal efecto deberá acreditar, según sea el caso, que cuenta con los diplomas, constancias o certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada, de conformidad con lo requerido en el Anexo Técnico

El LICITANTE incluirá como parte de su propuesta carta en la que manifieste que las certificaciones, constancia o diplomas presentadas para acreditar el dominio de herramientas de cada perfil, se mantendrán vigentes y actualizadas durante la vigencia del servicio.

**Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento**:

El LICITANTE deberá acreditar que cuenta con la capacidad de los recursos económicos y de equipamiento para lo cual deberá presentar:

**Capacidad de los recursos económicos**:

Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año inmediato anterior y la última declaración fiscal provisional del Impuesto Sobre la Renta, en la que se demuestre que los ingresos de EL LICITANTE son de al menos el equivalente al 20% del monto total de su propuesta económica.

Las declaraciones señaladas anteriormente deberán contener el sello digital del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

**Capacidad de los recursos de equipamiento:**

EL LICITANTE deberá presentar el título de propiedad, o documentación con la que acredite que cuenta con la propiedad o posesión del equipo, así también deberá presentar una relación de la Infraestructura y equipamiento con el que cuentan necesario para la prestación del servicio, con lo que acredite que cuenta con las herramientas, equipos e infraestructura que utilizará en la prestación del servicio.

**Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad:**

”EL LICITANTE” deberá acreditar que al menos el 5% o más, de la totalidad de su plantilla de empleados tiene alguna discapacidad y se encuentra dado de alta en el IMSS, cuya antigüedad no sea inferior a un año, de conformidad con el artículo 18 fracción III, inciso a) de la LAAPSSP publicada en el DOF el 16 de abril de 2025.

”EL LICITANTE” deberá acreditar que el personal propuesto se encuentra capacitado y que cuenta con los certificados que avale el dominio del uso de la infraestructura ofertada, de acuerdo con lo solicitado en el presente Anexo Técnico.

**Participación de MIPYMES:**

”EL LICITANTE” deberá acreditar mediante documento bajo protesta de decir verdad, en el que manifieste que en su cadena de valor se incluyen Mipymes, cooperativas, organismos del sector social de la economía certificados por el Instituto Nacional de la Economía Social, incluyendo aquellos cuyo objeto sea la inclusión laboral de mujeres y personas vulnerables, así como las constituidas o conformadas por grupos de atención prioritaria que cuenten con documento de constitución y registro emitido conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, en términos de lo dispuesto en el Artículo 18 fracción III inciso b) segundo párrafo y 47 tercer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación en fecha 16 de abril de 2025.

**Políticas y prácticas de Igualdad de Género:**

”EL LICITANTE” debe presentar la certificación a través de la cual acredite haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente, emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto, en los términos de lo previsto en el artículo 34 fracción XI de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en correlación con el artículo 18 fracción III, inciso c) de la LAAPSSP publicada en el DOF el 16 de abril de 2025.

**EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DE EL LICITANTE:**

**Experiencia mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos:**

El LICITANTE deberá acreditar que cuenta con experiencia comprobable de al menos 1 (uno) año y máximo 5 (cinco) años en la prestación de servicios iguales o similares a los requeridos en el presente anexo técnico.

EL LICITANTE acreditará el mayor tiempo prestando servicios iguales o servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación, de conformidad con lo requerido en el presente Anexo Técnico sus Apéndices y Términos y Condiciones, lo anterior deberá ser acreditado mediante la presentación de al menos 4 (cuatro) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio celebrados con Institución Pública o empresa privada, completos, legibles, firmados cuya formalización hubiera sido dentro de los últimos 10 años anterior a la fecha de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse los años en los que hayan prestado servicios similares a los requeridos en este procedimiento, adjuntando en una cédula en formato libre donde se relacionen el número del documento contractual, el sujeto o Institución contratante; descripción del objeto del contrato, su vigencia (fecha de inicio y fecha de termino); vigentes o concluidos con los cuales el LICITANTE puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares a las establecidas en el Anexo Técnico.

Tratándose de contratos celebrados con particulares se deberá exhibir además la última factura de pago.

En el caso de las facturas además de cumplir con los requisitos fiscales deberán contener los datos que identifiquen el servicio, como son la fecha, monto, el cliente, debidamente validada la CFDI ante el portal del SAT en la siguiente liga: https://verificacfdi.facturaelectronica.sat.gob. y vigentes en el portal del SAT a entre otros.

En caso de que el licitante exhiba los documentos y que sus vigencias se empalmen, sólo se considerará el tiempo efectivamente transcurrido.

**Especialidad mayor número de contratos o documentos de servicios con las características específicas y en condiciones similares:**

EL LICITANTE deberá acreditar el mayor número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con las características y condiciones afines o similares a los requeridos en el procedimiento de contratación, para lo cual deberá presentar mínimo 4 (cuatro) y máximo 10 (diez) contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio con institución pública o empresa privada, legibles, firmados, concluidos antes del acto de presentación y apertura de proposiciones, a efecto de que sean susceptibles de computarse el número de contratos, pedidos, facturas u órdenes de servicio similares a los requeridos en este procedimiento, con los que acredite su especialidad en la prestación de servicios, adjuntando una cédula en formato libre donde relacione los mismos, el sujeto o institución contratante; su vigencia y número de documento contractual.

**PROPUESTA DE TRABAJO**

**Metodología para la prestación del servicio:**

Descripción de la metodología, procesos y procedimientos que EL LICITANTE propone utilizar para prestar el servicio solicitado, este documento deberá indicar la forma en la que el LICITANTE logrará técnicamente entregar el servicio.

Deberá estar basada en mejores prácticas o estándares de la industria, para lo cual EL LICITANTE deberá señalar expresamente cuál es la mejor práctica incluyendo la fuente de consulta con la que podrá constatar la convocante el apego a estas.

No se aceptarán cartas bajo protesta de decir verdad en las que se comprometa el cumplimiento de cualquiera de las especificaciones del servicio.

**Plan de trabajo propuesto por EL LICITANTE:**

El LICITANTE deberá presentar un Plan de Trabajo para atención del servicio objeto el presente Anexo Técnico, en el que proponga los plazos optimizados con la volumetría proporcionada por EL INSTITUTO como referencia para la prestación del servicio solicitado, dicho plan deberá contener al menos los requisitos solicitados en el Anexo Técnico.

1. Actividades a realizar.
2. Secuencia.
3. Recursos asignados
4. Responsables de las actividades.
5. Duración del proyecto.
6. Fecha de inicio.
7. Fecha de conclusión.

**ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

**Plantilla y organigrama.**

El LICITANTE deberá de entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

* + Un organigrama completo de la empresa, el cual deberá incluir al personal asignado en el plan de trabajo.
  + La plantilla de los recursos humanos con los que cuenta para la prestación del servicio solicitado, identificando el personal que está asignado a cada una de las actividades del plan de trabajo. (deberá incluir a todo el personal requerido en el Anexo Técnico)
  + El personal que deberá plantear debe corresponder al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

**Matriz de Escalación**

El LICITANTE deberá entregar en hoja membretada firmada por su representante legal, lo siguiente:

* Una matriz de escalación con tiempos definidos de atención, niveles de atención y solución a fallas para el servicio, incluyendo medios de contacto electrónico, tales como correo electrónico y teléfonos tanto fijos, como celulares.
* Plan de Comunicaciones con el Administrador del Contrato del Instituto; y
* Nivel de Escalamiento interno del LICITANTE.

El personal que deberá plantear corresponde al menos al personal descrito en el Anexo Técnico.

**CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS.**

EL LICITANTE deberá presentar copia de mínimo 4 máximo 10 contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad, así como copia del documento en el que conste el cumplimiento de las obligaciones, pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito.

Los contratos, convenios, pedidos, ordenes de prestación de servicios similares prestados con anterioridad que se presenten deberán estar relacionados en un escrito libre indicando número de contrato, nombre del cliente, vigencia y documento con el que acredita su cumplimiento (pudiendo ser liberación de garantía de cumplimiento o acta finiquito) y deberán cumplir con al menos los siguientes requisitos:

Que hayan sido celebrados dentro de los 10 años previos a la fecha de presentación y apertura de proposiciones.

El LICITANTE deberá entregar a EL INSTITUTO la “Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social” vigente y positiva. Asimismo, el proveedor queda obligado a entregar al Instituto junto con la factura de cobro respectiva, la “Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social” vigente y positiva.

El LICITANTE deberá entregar a EL INSTITUTO la “Opinión del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales” vigente y positivo expedido por el SAT. Asimismo, el proveedor queda obligado a entregar al Instituto junto con la factura de cobro respectiva, la “Opinión del Cumplimiento de Obligaciones en materia de Seguridad Social” vigente y positiva.

El LICITANTE deberá presentar en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles posteriores a la adjudicación del contrato, un plan de trabajo general, para llevar a cabo la implementación del proyecto, en el que se especifiquen las actividades a realizar, la secuencia, los recursos asignados y responsables de dichas actividades, así como la duración del proyecto, su fecha de inicio y de conclusión marcando las fechas de entregables como son cantidad de servicios a entregar de forma única, mensual o eventual.

El LICITANTE deberá entregar en un plazo no mayor a 2 (dos) días naturales posteriores a la fecha de notificación del fallo, una matriz de escalación con el personal que gestionará los servicios de TIC y con los que el Instituto estará colaborando, su cargo y puesto, así como los datos y la vía de comunicación para contactarlo.