**Términos y Condiciones**

**Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico**

**Coordinación de Datos y Analítica**

**Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya**

**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Descripción | Responsable |
| 0.1 | 22/10/2025 | Elaboración del documento | Joel Zaines Reyes |
| 0.2 | 23/10/2025 | Revisión del documento | Luis Antonio Basilio Lara |
| 1.0 | 24/10/2025 | Aprobación del documento | Luis Antonio Basilio Lara |

Contenido

[1. Objetivo del Documento 5](#_Toc214879430)

[2. Nombre del servicio 5](#_Toc214879431)

[3. Premisa 5](#_Toc214879432)

[4. Vigencia del Servicio 5](#_Toc214879433)

[5. Vigencia del Contrato 5](#_Toc214879434)

[6. Criterios de evaluación 5](#_Toc214879435)

[6. Criterio de Adjudicación 7](#_Toc214879436)

[7. Modalidad del Contrato 7](#_Toc214879437)

[8. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar 7](#_Toc214879438)

[9. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar sus especificaciones. 7](#_Toc214879439)

[10. Tiempos de respuesta de soporte y de servicio 8](#_Toc214879440)

[11. Garantía de cumplimiento del contrato 9](#_Toc214879441)

[12. Ejecución de la garantía 9](#_Toc214879442)

[13. Garantía de anticipo 9](#_Toc214879443)

[14. Condiciones de pago 10](#_Toc214879444)

[15. Penas convencionales 10](#_Toc214879445)

[16. Deductivas 12](#_Toc214879446)

[17. Entregables y Plazo de Entrega del Servicio 14](#_Toc214879447)

[18. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos o de la calidad de los servicios 15](#_Toc214879448)

[19. Mecanismos de comprobación supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable 15](#_Toc214879449)

[20. Confidencialidad 16](#_Toc214879450)

[21. Propiedad intelectual 17](#_Toc214879451)

[22. Administrador del contrato 17](#_Toc214879452)

[23. Mecanismos de control para la administración del contrato 18](#_Toc214879453)

[24. Rescisión administrativa del contrato 18](#_Toc214879454)

[25. Terminación anticipada del contrato 19](#_Toc214879455)

[26. Responsabilidad 19](#_Toc214879456)

[27. Pagos anticipados 19](#_Toc214879457)

[28. Visitas a las instalaciones del licitante o a las instalaciones del IMSS por parte del licitante 19](#_Toc214879458)

[29. Garantías de anticipos 19](#_Toc214879459)

[30. Seguro de Responsabilidad Civil en el caso de adquisición o arrendamiento de bienes o prestación de servicios que así lo ameriten a juicio del Área Requirente y/o Técnica, misma que, bajo su responsabilidad, indicará el monto o porcentaje por el cual deberá constituirse la póliza respectiva, sin que esta pueda ser inferior al 5% (cinco por ciento) del importe total del contrato o, en su caso, del importe máximo del contrato. En estos casos, cuando el proveedor llegase a contar con una póliza de responsabilidad civil global, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice el contrato o convenio que se celebre, mismo que deberá corresponder al monto o porcentaje que se hubiera establecido, sin que sea necesario exigirle la presentación, exhibición o entrega de la póliza original. 20](#_Toc214879460)

[31. 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 20](#_Toc214879461)

[32. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 21](#_Toc214879462)

# Objetivo del Documento

Documento que contiene la referencia de las características y especificaciones que el Área Requirente estime conveniente que debe cumplir el proveedor, para la prestación del servicio con la calidad y oportunidad requeridos.

# Nombre del servicio

**Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya.**

# Premisa

El Instituto Mexicano del Seguro Social requiere de la Contratación del **Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya**, bajo las siguientes características:

# Vigencia del Servicio

El **Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya,** deberá considerarse con una vigencia a partir del 01 de enero de 2026 o en su caso a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo en el ejercicio 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026.

# Vigencia del Contrato

El contrato que ampare el **Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya,** deberá considerarse a partir del 01 de enero de 2026 o en su caso a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo en el ejercicio 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026.

# Criterios de evaluación

Las propuestas que el Instituto Mexicano del Seguro social reciba mediante el sistema COMPRANET serán evaluadas bajo el criterio de **evaluación binario,** de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 51 de su Reglamento, considerando que el servicio objeto del presente documento se encuentra estandarizado en el mercado y el factor preponderante que considera para la adjudicación del contrato es el precio más bajo, toda vez que no se requiere vincular las condiciones que deberán cumplir los licitantes con las características y especificaciones del servicio.

El licitante deberá cumplir con la siguiente documentación:

1. **Carta de aceptación** donde el licitante relacione su propuesta en términos del *Anexo Técnico* y los *Términos y Condiciones*, para lo cual debe emplear el mismo orden y secuencia de temas que comprenden dichos documentos, manifestando y suscribiendo su aceptación y compromiso explícito en todas y cada una de las solicitudes efectuadas como parte del servicio.
2. **Carta emitida por el licitante** en la cual manifieste que cuenta con el **personal calificado** para la ejecución del servicio. Para ello, deberá anexar al menos tres Currículums **Vitae,** firmados y rubricados, al margen y al calce,
3. Asimismo, para comprobar que personal está contratado por el licitante deberá presentar las **Constancias del pago de cuota patronales** emitidas por el IMSS.
4. El licitante deberá comprobar que cuenta con el **personal certificado** y para ello, deberá presentar **TODAS** las siguientes Certificaciones SAS:
5. SAS Certified Data Scientist
6. SAS Certified Predictive Modeler Using SAS Enterprise Miner
7. SAS Visual Business Analytics Specialist
8. SAS Base Programming
9. SAS Advanced Programming
10. SAS Certified Platform Administrator for SAS 9

En caso de que se presente la documentación en otro idioma deberá acompañarse con la traducción simple al español, de no presentarse, será motivo de desechamiento.

1. Presentar **Carta autorizada** emitida por el fabricante SAS en la que se asevere que el licitante es un **distribuidor autorizado** para comercializar tecnologías SAS en la República Mexicana.

En caso de que se presente la documentación en otro idioma deberá acompañarse con la traducción simple al español, de no presentarse, será motivo de desechamiento.

1. Contar con experiencia mínima de 1 (uno) año, transaccionando como Partner SAS, lo cual deberá acreditar el licitante con **Ordenes de trabajo** o **Carta constancia** emitida por SAS Institute (fabricante) en México.

En caso de que se presente la documentación en otro idioma deberá acompañarse con la traducción simple al español, de no presentarse, será motivo de desechamiento.

1. El licitante deberá presentar al menos 2 (dos) **Contratos** completos, u **Ordenes de trabajo** que indiquen que prestó servicios utilizando SAS con Instituciones de Gobierno.

# Criterio de Adjudicación

El Servicio de **Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya**, deberá ser adjudicado en **una sola partida**, únicamente al licitante que otorgue las mejores condiciones para el Instituto y oferte el precio más bajo.

# Modalidad del Contrato

La modalidad del contrato para el Servicio de Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya, **No será abierto**.

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

El licitante deberá contar con carta por parte del fabricante de SAS, que indique que cuenta con la autorización para comercializar los productos y servicios SAS en la República Mexicana, esta misma deberá ser contemplada como parte integral de su propuesta técnica y deberá ser considerada para la evaluación correspondiente. Además, que su personal cumpla con **TODAS** las siguientes Certificaciones SAS, en copias:

1. SAS Certified Data Scientist
2. SAS Certified Predictive Modeler Using SAS Enterprise Miner
3. SAS Visual Business Analytics Specialist
4. SAS Base Programming
5. SAS Advanced Programming
6. SAS Certified Platform Administrator for SAS 9

En caso de que se presente la documentación en otro idioma deberá acompañarse con la traducción simple al español, de no presentarse, será motivo de desechamiento.

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

No aplica

# Tiempos de respuesta de soporte y de servicio

El proveedor, deberá contar con una mesa de contacto única para levantar reportes de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 19:00 horas, vía telefónica o mediante correo electrónico. Asistencia Telefónica ilimitada a través de un número telefónico local para la ciudad de México o en su defecto un número 800 lada sin costo, sin interrupción de la cobertura de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 19:00 horas.

El proveedor deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio al Instituto, directamente, requeridos en el presente documento:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nivel de severidad | Descripción del impacto | Ejemplo | Disponibilidad del Soporte Técnico | Tiempo máximo de respuesta |
| Crítico | Interrupción total de la plataforma SAS Viya en producción. Afectación mayoritaria (≥50% usuarios). | Caída completa de la plataforma; imposibilidad de procesar cargas críticas; componentes o procesos de ejecución totalmente indisponibles. | 24x7 (incluye fines de semana y festivos). | 2 horas naturales desde la notificación del incidente. |
| Alto | Afectación severa pero sin caída total. Funciones críticas degradadas, lentitud severa o interrupción parcial que afecta la operación institucional de manera significativa. | Procesos clave fallan; rendimiento muy degradado; módulos de análisis o modelos no ejecutan correctamente. | 24x7 (incluye fines de semana y festivos). | 4 horas naturales desde la notificación del incidente. |
| Medio | Afectación moderada. La plataforma opera, pero una funcionalidad no crítica está limitada o genera errores aislados. | Incidentes en reportes no críticos; fallas intermitentes; errores en procesos con solución temporal disponible. | Lunes a viernes hábiles de 9:00 a 19:00 hrs. | 24 horas hábiles desde la notificación del incidente. |
| Bajo | Incidentes sin impacto operativo. Consultas, dudas técnicas, solicitudes de información o mejoras. | Dudas técnicas de uso; orientación sobre funciones; solicitudes de modificación no urgente; consultas sobre configuración. | Lunes a viernes hábiles de 9:00 a 19:00 hrs. | 48 horas hábiles desde la notificación del incidente |

# Garantía de cumplimiento del contrato

El proveedor, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar en la División de Contratos, ubicada en Durango 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, póliza de fianza en la misma moneda en que se cotizó el servicio, expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato respectivo, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del contrato, a favor del IMSS, por un monto equivalente al 10% sobre el importe total del contrato, sin incluir el I.V.A., según sea el caso, en moneda nacional, de conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La garantía de cumplimiento a 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.

# Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía de forma **divisible** considerando lo siguiente:

* 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 la garantía 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.

# Garantía de anticipo

No aplica

# Condiciones de pago

* *Licenciamiento*: El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), en una sola exhibición, lo anterior de acuerdo con las entregas requeridas en el Anexo técnico respecto al **Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya**.
* *Asistencia Especializada* Premier: El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), en pagos mensuales, lo anterior de acuerdo con lo requerido en el Anexo técnico respecto a la **Asistencia especializada Premier**.

# Penas convencionales

Las Penas Convencionales *se aplicarán de conformidad a lo previsto en el numeral 5.5.8 establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social*.

El responsable de verificar y calcular las penas convencionales será el servidor público designado como el ***Administrador del Contrato***.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago del **Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya**, sí no se ha determinado, calculado y notificado al proveedor las penas convencionales, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

Respecto, a las [[1]](#footnote-2)**penas convencionales**, el proveedor deberá observar las siguientes disposiciones:

Se deberá entender por **pena convencional** lo siguiente: penalización por atraso en el inicio de la prestación del servicio requerido, por causas imputables a los proveedores;

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente hábil, en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio de acuerdo con las fechas establecidas en el numeral 9 del anexo técnico, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, cuyo límite será hasta el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

**Cálculo para la aplicación de Penas Convencionales:**

El porcentaje de la pena convencional será del 1%, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido. Esta se calculará de conformidad con la fórmula que se detalla a continuación:

Dónde:

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

*Pca* = pena convencional aplicable.

*nda* = número de días de atraso.

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

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, si no se ha determinado, calculado y notificado al Proveedor las penas convencionales aplicadas en términos de lo dispuesto en el contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

Se aplicarán penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la fecha pactada para el inicio de la prestación del servicio, incluyendo todos los componentes y funcionalidades por los siguientes conceptos:

| No. | Componente o Servicio | Descripción | Especificación | Pena Convencional |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Licenciamiento | Archivos (código de activación) en medio electrónico, magnético u óptico mediante el cual el proveedor asegure la activación de la Plataforma Analítica SAS Viya, SAS VISUAL TEXT ANALYTICS y SAS VISUAL FORECASTING  Documento donde el proveedor se compromete a proporcionar el o los códigos(s) de activación necesarios que garantice la continuidad del servicio durante la vigencia del servicio. | El código de activación de uso del producto deberá ser entregado a partir del 01 de enero de 2026 o en su caso a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo en el ejercicio 2026. | Aplicación a la factura del 1.0%, sin considerar el IVA, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido, por cada día natural de atraso. |
| 2 | Carta de otorgamiento del Servicio del Derecho de Uso de   * Licenciamiento SAS Viya. * SAS visual text analytics. * SAS visual forecasting | Documento emitido por el proveedor, en hoja membretada de este, que establezca que el Instituto recibirá el Derecho de uso de:   * Licenciamiento SAS Viya. * SAS visual text analytics. * SAS visual forecasting | Carta de otorgamiento del Servicio del Derecho de Uso de Licenciamiento SAS Viya, SAS VISUAL TEXT ANALYTICS y SAS VISUAL FORECASTING, deberá ser entregada a partir del 01 de enero de 2026 o en su caso a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo en el ejercicio 2026. | Aplicación a la factura del 1.0%, sin considerar el IVA, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido, por cada día natural de atraso. |
| 3 | Carta de otorgamiento de suscripción a la Asistencia especializada Premier | Documento en el que especifique que el Proveedor brindará la Suscripción a la Asistencia especializada Premier | La Carta de Otorgamiento del *Servicio de suscripción a la Asistencia especializada Premier,* deberá ser entregada *a partir del 01 de enero de 2026 o en su caso a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo en el ejercicio 2026.* | Aplicación a la factura del 1.0%, sin considerar el IVA, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido, por cada día natural de atraso. |
| 4 | Carta de propiedad intelectual | Escrito firmado por el representante legal del proveedor adjudicado, con el que se libere al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial. | La Carta de propiedad intelectual deberá ser entregado a partir del 01 de enero de 2026 o en su caso a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo en el ejercicio 2026. | Aplicación a la factura del 1.0%, sin considerar el IVA, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido, por cada día natural de atraso. |

# 

# Deductivas

Respecto, a las ***Deductivas***[[2]](#footnote-3), el proveedor deberá observar las siguientes disposiciones:

Se deberá entender por ***Deductivas***: Deducciones al pago del servicio solicitado con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el proveedor.

Para efectos de aplicar deducciones por servicios no prestados, parcial o deficientemente, se tomarán como base los valores desagregados por componente establecidos en este numeral. Cualquier deducción se calculará proporcionalmente al valor del componente afectado, sin incluir IVA, y se documentará su procedencia mediante el reporte de verificación correspondiente emitido por el Administrador del Contrato.

Las deductivas se determinarán de la siguiente manera:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CONCEPTO U OBLIGACIÓN | NIVEL DE SERVICIO | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCTIVA | LÍMITES DE INCUMPLIMIENTO |
| Cumplimiento del nivel de servicio Crítico | Respuesta máxima de 2 horas naturales para incidentes críticos, con cobertura 24x7 | Cada evento de incumplimiento (incidente crítico atendido fuera del tiempo comprometido) | Aplicación del 1.0%, sin considerar IVA, sobre el valor específico del componente o servicio afectado, por cada evento de incumplimiento | Las deducciones acumuladas por este concepto no podrán exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato asignado al componente de soporte |
| Cumplimiento del nivel de servicio Alto | Respuesta máxima de 4 horas naturales con cobertura 24x7 | Cada evento de incumplimiento del tiempo de respuesta | Aplicación del 0.5%, sin considerar IVA, sobre el valor específico del componente o servicio afectado, por cada evento de incumplimiento | Las deducciones acumuladas por este concepto no podrán exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato asignado al componente de soporte |
| Cumplimiento del nivel de servicio Medio | Respuesta máxima de 24 horas hábiles | Cada evento de incumplimiento del tiempo de respuesta | Aplicación del 0.25%, sin considerar IVA, sobre el valor específico del componente o servicio afectado, por cada evento de incumplimiento | Las deducciones acumuladas por este concepto no podrán exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato asignado al componente de soporte |
| Cumplimiento del nivel de servicio Bajo | Respuesta máxima de 48 horas hábiles | Cada evento de incumplimiento del tiempo de respuesta | Aplicación del 0.10%, sin considerar IVA, sobre el valor específico del componente o servicio afectado, por cada evento de incumplimiento | Las deducciones acumuladas por este concepto no podrán exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato asignado al componente de soporte |
| Disponibilidad de especialistas de *Asistencia Especializada Premier* asignados al Instituto | Asignación continua de los especialistas durante la vigencia del contrato | Dia hábil en que no se cuente con el número mínimo acordado de especialistas aprobados o se reemplace personal sin autorización | Aplicación del 1.0% diario, sin considerar IVA, sobre el valor específico del componente de Asistencia Especializada Premier, por cada día hábil de incumplimiento | Las deducciones acumuladas por este concepto no podrán exceder el valor total asignado al componente de Asistencia Especializada Premier ni, en su conjunto, el monto de la garantía de cumplimiento del contrato |
| Entregables Mensuales de de *Asistencia Especializada Premier* | Entrega dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al periodo reportado | Cada entregable mensual no entregado o entregado fuera de plazo | Aplicación del 0.5%, sin considerar IVA, sobre el valor total del servicio, por cada reporte no entregado o entregado extemporáneamente | Las deducciones acumuladas por este concepto no podrán exceder el 5% del valor total del servicio ni, en su conjunto, el monto de la garantía de cumplimiento del contrato |

# Entregables y Plazo de Entrega del Servicio

| No. | Entregable | Descripción | Fecha de entrega |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Licenciamiento | Archivos (código de activación) en medio electrónico, magnético u óptico mediante el cual el proveedor asegure la activación de la Plataforma Analítica SAS Viya, SAS VISUAL TEXT ANALYTICS y SAS VISUAL FORECASTING  Documento donde el proveedor se compromete a proporcionar el o los códigos(s) de activación necesarios que garantice la continuidad del servicio durante la vigencia del servicio. | El código de activación de uso del producto deberá ser entregado al administrador de contrato al día hábil siguiente a la notificación del fallo |
| 2 | Carta de otorgamiento del Servicio del Derecho de Uso de  \* Licenciamiento SAS Viya.  \* sas visual text analytics.   * sas visual forecasting | Documento emitido por el proveedor, en hoja membretada de este, que establezca que el Instituto recibirá el Derecho de uso de:  \* Licenciamiento SAS Viya.  \* sas visual text analytics.  sas visual forecasting | Carta de otorgamiento del Servicio del Derecho de Uso de Licenciamiento SAS Viya, SAS VISUAL TEXT ANALYTICS y SAS VISUAL FORECASTING, deberá ser entregada al día hábil siguiente a la notificación del fallo. |
| 3 | Carta de otorgamiento de la Suscripción a la Asistencia especializada Premier | Documento en el que especifique que el Proveedor brindará la Suscripción a la Asistencia especializada Premier. | La carta de otorgamiento de la suscripción a la Asistencia especializada premier, deberá ser entregada al Administrador de contrato a partir del 01 de enero de 2026 o en su caso a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo en el ejercicio 2026. |
| 4 | Carta de propiedad intelectual | Escrito firmado por el representante legal del proveedor adjudicado, con el que se libere al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho 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 del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione. | La Carta de propiedad intelectual deberá ser entregado a partir del 01 de enero de 2026 o en su caso a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo en el ejercicio 2026. |

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

1. El proveedor quedará obligado ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, a responder por la calidad de los servicios, así como en cualquier otra responsabilidad en la que hubiere incurrido en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.
2. El proveedor se obliga a que el personal especializado que asigne para el servicio de *Asistencia Especializada Premier* será durante toda la vigencia del contrato. Cualquier cambio o sustitución de dichos integrantes deberá ser notificado por escrito al Instituto con al menos 3 días hábiles de anticipación, exponiendo las causas. El reemplazo propuesto deberá cubrir los requisitos establecidos en los criterios de evaluación, y su designación quedará sujeta a aprobación por escrito por parte del Instituto, a través del Administrador del Contrato.
3. Para tales efectos, el administrador del contrato deberá informar por correo electrónico al proveedor sobre la identificación de la **falta de calidad** sobre el servicio prestado, vinculados de acuerdo con la disponibilidad de la información en SAS Viya, (Ver Numeral *17. Deductivas* apartado: “Unidad de Medida” establecido en el presente documento).

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

1. El proveedor deberá prestar el **Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya**, de conformidad a los tiempos de respuesta de soporte y los niveles de servicio enunciados en el presente documento y en el Anexo Técnico.
2. El proveedor deberá atender reuniones de seguimiento con la periodicidad mensual, en las cuales se revisará el Reporte de Avance correspondiente, y quedarán levantadas minutas que documenten acuerdos entre el Proveedor y el Administrador de Contrato. Estos reportes y minutas formarán parte del expediente del contrato para efectos de comprobación del seguimiento.
3. El Administrador del Contrato llevará a cabo la verificación y aceptación formal de los entregables de los servicios especificados en el Anexo Técnico.
4. Cualquier atraso en la prestación del servicio, será sancionado de acuerdo con lo indicado en el presente documento.
5. El Administrador de contrato o quien este designe como auxiliar, vigilará el debido cumplimiento de los compromisos adquiridos contractualmente por el proveedor. Lo anterior deberá enunciarse en acta de Entrega – Recepción a la cual deberán adjuntarse los entregables que justifiquen el servicio objeto del presente.
6. El Administrador de contrato o quien este designe como auxiliar, verificará, y comprobará que el servicio contratado y efectivamente prestado, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable se hayan cumplido por parte del proveedor en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto.
7. Para tal efecto el Instituto deberá utilizar los mecanismos previstos en los Procesos Tecnológicos DIDT/SGMP.

# Confidencialidad

El Instituto y el proveedor convienen en considerar como confidencial todos los datos, conversaciones telefónicas, mensajes de audio, mensajes de grabadoras, cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, reportes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados por el Instituto.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información derivada de la ejecución del servicio que preste el proveedor y que señale el Instituto como propiedad exclusiva de éste.

Por lo anterior, el proveedor deberá reconocer que queda prohibida la difusión y/o utilización 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, óptica y en general por ningún medio conocido o por desarrollar, conforme el plazo señalado en el artículo 99 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En este sentido, el proveedor acepta que la prohibición señalada en el párrafo anterior comprende inclusive, en forma enunciativa más no limitativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro. Asimismo, el proveedor se responsabiliza del uso y cuidado de la información, a nombre propio y de las personas que formen parte de su equipo de trabajo, así como del personal directivo, administrativo y operativo que las conforman.

Una vez concluida la vigencia del servicio y del contrato, el proveedor, entregará al Instituto a través del administrador de contrato, todo el material, documentos y copias que contengan la información confidencial que le haya sido proporcionada por el Instituto.

El proveedor acepta que todas las especificaciones, productos, estudios técnicos, reportes, dictámenes, desarrollos y programas, así como todo aquello que se obtenga como resultado en la prestación del servicio, incluyendo lo especificado en el Anexo Técnico, serán confidenciales.

# Propiedad intelectual

El Proveedor deberá entregar al Administrador de Contrato, escrito, mediante el cual libere al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial. La Carta de propiedad intelectual deberá ser entregado al día hábil siguiente a la notificación del fallo

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

# Administrador del contrato

Conforme a lo establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social se señala al Administrador del Contrato del Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya, mismo que conforme a sus atribuciones será el encargado de verificar que el servicio que administra se preste en tiempo y forma establecidos en el *Anexo Técnico*  y el presente documento.

|  |
| --- |
| Derecho de uso de licenciamiento, asistencia y soporte técnico para la actualización de plataforma a SAS Viya |
| **Titular de la División de Arquitectura** |

# Mecanismos de control para la administración del contrato

El Instituto deberá validar a través del Administrador de contrato, que las especificaciones y características de este documento y del Anexo Técnico sean cumplidas puntualmente por el proveedor. Para tal efecto, se aplicará lo establecido en los Procesos Tecnológicos DIDT/SGMP mismos que se le darán a conocer al licitante adjudicado, de forma escrita el día hábil posterior a la notificación del fallo.

La prestación a entera satisfacción del Instituto del servicio se llevará a cabo mediante acta Entrega - Recepción, misma que deberá ser firmada en el número de tantos necesarios en original.

Se supervisará través del Administrador de contrato, que las incidencias y/o reportes de fallas, sean atendidas con oportunidad por el proveedor de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en este documento.

# Rescisión administrativa del contrato

En términos de lo dispuesto en el artículo 54, de la LAASSP el Instituto, podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo.

El Instituto podrá rescindir administrativamente el contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando el proveedor incurra en cualquiera de las causales siguientes.

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de diez días naturales posteriores a la firma de este.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.
3. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio del proveedor.
4. Cuando de manera reiterativa y constante, el proveedor sea sancionado por parte del IMSS con penalizaciones o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.
5. Si la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo con sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta al proveedor, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.

# Terminación anticipada del contrato

En términos de lo establecido en el artículo 54 Bis, de la LAASSP, el Instituto podrá dar por terminado anticipadamente el contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurran razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al Instituto, o se determine la nulidad de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la **Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno**, anteriormente Secretaria de la Función Pública.

En estos casos el Instituto reembolsará al proveedor, los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con la contratación del servicio motivo del procedimiento de contratación.

# Responsabilidad

El proveedor se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños que sean determinados por la autoridad judicial competente que, por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar al Instituto, con motivo de las obligaciones pactadas en el presente documento y en el contrato respectivo.

# Pagos anticipados

No aplica

# Visitas a las instalaciones del licitante o a las instalaciones del IMSS por parte del licitante

No aplica

# Garantías de anticipos

No aplica

# Seguro de Responsabilidad Civil en el caso de adquisición o arrendamiento de bienes o prestación de servicios que así lo ameriten a juicio del Área Requirente y/o Técnica, misma que, bajo su responsabilidad, indicará el monto o porcentaje por el cual deberá constituirse la póliza respectiva, sin que esta pueda ser inferior al 5% (cinco por ciento) del importe total del contrato o, en su caso, del importe máximo del contrato. En estos casos, cuando el proveedor llegase a contar con una póliza de responsabilidad civil global, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice el contrato o convenio que se celebre, mismo que deberá corresponder al monto o porcentaje que se hubiera establecido, sin que sea necesario exigirle la presentación, exhibición o entrega de la póliza original.

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

# Firmas de elaboración, revisión y aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró | Cargo | Firma | Fecha |
| Joel Zaines Reyes | Coordinador de Proyectos E1 |  | 22/10/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisó | Cargo | Firma | Fecha |
| Ricardo Enciso Garduño | Titular de la División de Arquitectura |  | 23/10/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aprobó | Cargo | Firma | Fecha |
| Luis Antonio Basilio Lara | Titular de la Coordinación de Datos y Analítica |  | 24/10/2025 |

1. Penas Convencionales, Aplicables con fundamento en lo previsto en los artículos 53 de la LAASSP, 95 y 96 del RLAASSP. [↑](#footnote-ref-2)
2. Deductivas aplicables con fundamento en lo previsto en los artículos 53 Bis de la LAASSP y 97 del RLAASSP. [↑](#footnote-ref-3)