**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| 0.1 | 15/08/2025 | Elaboración del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 0.2 | 15/08/2025 | Elaboración del documento | Ing. Francisco Rafael Arrunategui Luna |
| 1.0 | 30/10/2025 | Revisión y aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |
| 1.1 | 11/11/2025 | Actualización del documento | Ing. Héctor Javier Reyes Oropeza |
| 1.2 | 11/11/2025 | Revisión del documento | Lic. Luis Miguel García Domínguez |
| 2.0 | 11/11/2025 | Aprobación del documento | Ing. Eduardo Oropeza Ortiz |

**Contenido**

[1 Objetivo del documento 2](#_Toc213749357)

[2 Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados. 2](#_Toc213749358)

[2.1 Alcance 2](#_Toc213749359)

[2.1.1 Objetivo 2](#_Toc213749360)

[2.1.2 Requerimientos técnicos 3](#_Toc213749361)

[2.1.3 Perfil del proveedor. 6](#_Toc213749362)

[2.1.4 Condiciones técnicas de aceptación de entregable 6](#_Toc213749363)

[2.1.5 Cronograma de actividades 7](#_Toc213749364)

[2.1.6 Niveles de servicio acordados 7](#_Toc213749365)

[2.1.7 Requerimientos de arquitectura tecnológica 9](#_Toc213749366)

[2.1.8 Restricciones e interfaces con otros elementos. 9](#_Toc213749367)

[3 Pruebas requeridas, método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas. 9](#_Toc213749368)

[4 Modificaciones de la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el compendio nacional de insumos para la salud. 9](#_Toc213749369)

[5 Modificaciones de la especificación técnica de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior. 9](#_Toc213749370)

[6 Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes Mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos. 9](#_Toc213749371)

[7 Visitas a instalaciones. 9](#_Toc213749372)

[8 Firmas de elaboración, revisión y aprobación 9](#_Toc213749373)

Objetivo del documento

Precisar las características técnicas que se requieren de los bienes o servicios objeto de la contratación, así como la oportunidad con que son requeridos, y que forma parte integrante del contrato o pedido.

Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados.

La clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP) de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados se identifica en la siguiente tabla:

|  |  |
| --- | --- |
| **Clave CUCOP** | 33300009 |
| **Descripción** | Mantenimiento y/o soporte a sistemas y/o programas ya existentes |
| **Unidad de medida** | Servicio |
| **Partida específica (COG)** | 3271 – Mantenimiento y actualización de licencias corporativas y programas |
| **Objetivo del contrato** | Contribuir a la atención integral de derechohabientes, contribuyentes y población en general, mediante la continuidad operativa de un mecanismo no presencial que facilite el acceso a trámites, servicios e información institucional del IMSS, garantizando su disponibilidad, eficiencia y calidad. |

* 1. Alcance

Se deberá suministrar la partida única del servicio CCIMSS, para lo cual EL PROVEEDOR deberá instalar, implementar, desarrollar, administrar y operar el servicio en instalaciones propias del PROVEEDOR y en las que indique el IMSS donde se cuenta con espacio para instalar los servicios del presente proceso de contratación, lo anterior de conformidad con lo establecido en el presente Anexo Técnico.

Se requiere del proveedor del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnología Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social, con lo cual la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, deberá de asegurar la integridad de la información contenida en las bases de datos institucionales, así como en los sistemas de Incorporación, Recaudación, Administración, Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas y Sociales y Sistemas de Finanzas entre los cuales se encuentra el sistema de Planeación de Recursos Institucionales (PREI ); así como la ejecución de accesos seguros a la información institucional mediante la administración del instituto para generar usuarios autorizados a la disponibilidad diaria de los sistemas instalados en la plataforma tecnológica Oracle.

Objetivo

Garantizar la funcionalidad de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social en la que se encuentran instalados los servicios sustantivos de Incorporación, Recaudación, Administración, Prestaciones Médicas, Económicas y Sociales y Finanzas en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Requerimientos técnicos

| Componente o servicio | Descripción | Especificación | Tipo |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento | El soporte técnico y mantenimiento del licenciamiento requerido por medio del sitio web del proveedor vía remota y por medio electrónico | Funcional |
| 2 | Servicios Complementarios Soporte Experto | El Soporte técnico requerido deberá proporcionarse en las instalaciones de las Unidades administrativas adscritas a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico,  ubicadas en los edificios del Instituto  Mexicano del Seguro Social, en la calle de Toledo No. 21 y en la calle de Tokio No. 80 en la Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 en la Ciudad de México. | Funcional |

1. **Funcionales**

El Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento a la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social deberá estar orientado a dar mantenimiento a los sistemas sustantivos instalados, bajo niveles de operación cubriendo las 24 horas del día de los siete días de la semana, (7x24) durante la vigencia del servicio.

A continuación, se describen los requerimientos del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento a la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social:

1. Actualizaciones de programas, correcciones,
2. Actualizaciones impositivas, legales y normativas.
3. Secuencias de comandos scripts de actualización.
4. Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
5. Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24 x 7).
6. Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet) (24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.

Características de los productos con derecho de uso a perpetuidad en el Instituto Mexicano del Seguro Social, objeto del soporte técnico y mantenimiento en el presente anexo técnico:

| **Nombre del Producto** | **Cantidad** | **Tipo Usuario** |
| --- | --- | --- |
| Oracle GoldenGate - Processor Perpetual | 2 | Processor Perpetual |
| Oracle GoldenGate for Non Oracle Database - Processor Perpetual | 4 | Processor Perpetual |
| Oracle GoldenGate Veridata - Processor Perpetual | 2 | Processor Perpetual |
| Oracle Real Application Clusters | 128 | Processor Perpetual |
| Oracle Database Enterprise Edition | 640 | Processor Perpetual |
| Oracle Partitioning - Processor Perpetual | 156 | Processor Perpetual |
| Oracle Identity Manager - Employee User Perpetual | 488,996 | FULL USE |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Producto** | **Tipo Usuario** |
| PeopleSoft Enterprise Payables - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise Cash Management - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise General Ledger - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise Business Planning - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise Planning And Budgeting - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| PeopleSoft Conversion Only - IBM Was - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise Asset Management - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| Micro Focus International Ltd. Server Express COBOL for UNIX® | Server Express |
| PeopleSoft Enterprise Financials Portal Pack - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise Scorecard - Reported Revenues Perpetual | Reported Revenues Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise - People Tools | People Tools |
| Hyperion Profitability and Cost Management - Application User Perpetual | Aplication User Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise eProcurement – Application User Perpetual | Aplication User Perpetual |
| Micro Focus International Ltd. Server Express COBOL forUNIX for 2 Named Users (Mfr is Microfocus; Third Party Program) | Named Users |
| PeopleSoft Enterprise Services Procurement - Enterprise $M in Revenue Perpetual | Enterprise $M in Revenue Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise Strategic Sourcing - Enterprise $M in Revenue Perpetual | Enterprise $M in Revenue Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise Supplier Contract Management - Enterprise $M in Revenue Perpetual | Enterprise $M in Revenue Perpetual |
| PeopleSoft Enterprise Expenses - Enterprise $M in Operating Budget Perpetual | Enterprise $M in Revenue Perpetual |

| **Nombre del Producto** | **Cantidad** | **Tipo Usuario** |
| --- | --- | --- |
| Oracle Data Masking and Subsetting Pack | 958 | Processor |
| Oracle Audit Vault and Database Firewall | 958 | Processor |
| Oracle Database Vault | 958 | Processor |
| Oracle Partitioning | 914 | Processor |
| Oracle Tuning Pack | 978 | Processor |
| Oracle Advanced Security | 820 | Processor |
| Oracle Diagnostics Pack | 978 | Processor |
| Oracle Unified Business Process Management Suite | 14 | Processor |
| Oracle Cloud Management Pack for Oracle Database | 958 | Processor |
| Oracle SOA Suite for Oracle Middleware | 28 | Processor |
| Oracle Business Intelligence Suite Foundation Edition | 8 | Processor |
| Oracle User Productivity Kit Professional | 6 | UPK Developer |
| Oracle Tuxedo | 2 | Processor |
| Oracle Database Enterprise Edition | 986 | Processor |
| Oracle Label Security | 958 | Processor |
| Oracle WebLogic Suite | 1014 | Processor |
| Oracle Real Application Clusters | 902 | Processor |
| Oracle Real Application Testing | 966 | Processor |
| Oracle Database Lifecycle Management Pack | 958 | Processor |
| Oracle User Productivity Kit Professional | 10000 | Processor |
| Oracle Data Integrator Enterprise Edition | 14 | Processor |
| Oracle Berkeley DB Transactional Data Store | 36 | Processor |

El proveedor deberá proporcionar el Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social de acuerdo con los siguientes términos:

1. **Asistencia Telefónica:** En un horario de atención para el Instituto las 24 horas del día, 7 (siete) días de la semana, con un número telefónico gratuito (01 800) y con asistencia técnica vía remota o Internet en caso de ser necesario.
2. **My Oracle Support:** Este servicio deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 (siete) días a la semana, el cual permita el acceso de lectura/ escritura a la página de internet de soporte de ORACLE.
3. **Asistencia Técnica remota vía telefónica o Internet:** La asistencia remota se efectuará cuando El Instituto requiera consultar o solicitar un mejor diagnóstico. Actualizaciones y/o nuevas versiones: Las actualizaciones de producto se podrán descargar en la página que para el efecto determine el Proveedor. El Instituto podrá levantar una Solicitud de Servicio (Service Request).
4. **Soporte Técnico en plataformas de terceros diferentes a ORACLE:** Las licencias Oracle adquiridas por el Instituto, deberán recibir el servicio de soporte técnico del Proveedor, aun cuando se encuentren en una plataforma de hardware diferente a Oracle, siempre que tal plataforma (o producto, aplicación, infraestructura, base de datos y/o configuración de sistema operativo) se encuentre debidamente soportada por un tercero y certificada por Oracle.
5. **Niveles de Severidad de solicitudes de servicio de acuerdo con la asistencia técnica (Service Request):** El Soporte Técnico otorgado por el Proveedor deberá ser clasificado, de acuerdo con la forma como impacta al negocio institucional.
6. **El Proveedor deberá otorgar al Instituto mediante su página web:** El conocimiento que le permitirá entender cómo se formaliza una solicitud de atención, (Service Request), y de ser el caso, el procedimiento para subir un Service Request, se podrá consultar en la página Web de Oracle.
7. **Reporte de Atención de Servicio (Service Request):** Deberá encontrarse disponible mediante activación de usuario/ password por los contactos técnicos autorizados del Instituto en la página de My Oracle Support.

Respecto a los **Servicios Complementarios/Soporte Experto**, el Instituto requiere que el proveedor otorgue el servicio en referencia considerando a petición del administrador del contrato bajo la medida de día/ingeniero como a continuación se describe:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (SOPORTE EXPERTO)** | | |
| Servicios Complementarios (Soporte Experto) | Consumo máximo de servicios | Consumo mínimo de  servicios |
| 327 | 131 |

1. **No funcionales.**

No aplican

Perfil del proveedor.

Debido a las características inherentes al Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social, se requiere que el proveedor cuente con la autorización legal en México, para comercializar el servicio en comento, así como las capacidades técnicas y legales que acrediten que puede otorgar el servicio requerido en el presente anexo técnico.

Así mismo, deberá acreditar que cuenta con las capacidades suficientes para otorgar el servicio de indicado en el presente anexo técnico.

Condiciones técnicas de aceptación de entregable

El servicio de Soporte técnico y Mantenimiento de Software en el Instituto Mexicano del Seguro Social se construye de dos siguientes tipos de sub-servicios:

1. En lo que corresponde al Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento solicitado en el presente documento, el proveedor deberá considerar que mediante escrito firmado por su representante legal dirigido al administrador del contrato para notificar sobre la activación del servicio en comento, describiendo que el licenciamiento indicado en el presente anexo técnico se encuentra en su totalidad cubierto en tiempo y forma bajo los niveles de servicio establecidos en el contrato que derive del respectivo procedimiento de contratación.
2. En lo que corresponde a los Servicios Complementarios (Soporte Experto) el proveedor deberá entregar Memorias Técnicas y/o bitácoras de trabajo que describan de manera amplia y detallada las actividades técnicas las cuales durante su asignación se llevarán a cabo por parte de los ingenieros en sitio.

Para cada tipo de servicio, el administrador del contrato podrá solicitar al proveedor las precisiones y/o aclaraciones a los entregables que en su caso deriven de la prestación de los sub-servicios, debiendo quedar en su caso por aceptados en tiempo y forma y a entera satisfacción del **administrador del contrato** quien deberá dar seguimiento y verificación al cumplimiento de las obligaciones del proveedor establecidas en el contrato.

Cronograma de actividades

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **ENTREGABLE** | **COMPONENTE DEL SERVICIO** | **CRONOGRAMA** |
| **1** | Carta Membretada firmada por el representante legal que ampare la activación del Servicio de Soporte Técnico Oracle y las claves de acceso al servicio denominado “CSI” por sus siglas en inglés (Customer Service Identifier). | Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento | Dentro de los primero 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato específico. |
| **2** | Minuta de Reunión de Inicio de Contrato entre el o los representantes del proveedor y el personal designado por el Instituto donde se exponga el alcance de los servicios contratados por el Instituto Mexicano del Seguro Social. | Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento y Servicios Complementarios | Dentro de los primero 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato específico. |
| **3** | Póliza de Responsabilidad Civil. | Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento y Servicios Complementarios | Dentro de los primero 5 (cinco) días naturales posteriores a la firma del contrato específico, para los servicios que incluyan prestación en sitio. |
| **4** | Memorias Técnicas y/o bitácora de los trabajos solicitados. | Servicios Complementarios | 10 (diez) días naturales posteriores al cierre de cada período mensual. |
| **5** | Reporte Periódico de Actividades | Servicios Complementarios | 10 (diez) días naturales posteriores al cierre de cada período mensual. |

Niveles de servicio acordados

| **OBJETIVO** | **ALCANCE** | **DESCRIPCIÓN DEL EVENTO** | **TIEMPO DE RESPUESTA** |
| --- | --- | --- | --- |
| Disponibilidad | Servicio de Soporte Técnico y mantenimiento | Acceso a My Oracle Support (Sistema de Soporte Técnico a través de Internet) | 90% de disponibilidad al mes en días naturales. |
| Prestación | Servicios Complementarios (días Ingenieros) | Prestación de los servicios requeridos por el administrador del contrato | 5 días hábiles a partir de la solicitud del Instituto, o en su caso de acuerdo con el plan de trabajo acordado entre el administrador del contrato y el proveedor. |
| Severidad 1 | Servicios Complementario  Servicio Prioritario | Su uso en producción en los programas (software) y sistemas (hardware) con soporte se detuvo o sufrió un impacto grave que no puede seguir trabajando, pérdida total del servicio. | El 90% de severidades por mes en días naturales serán atendidas dentro de 1 hora siguiente a partir de generar la solicitud de servicio |
| Severidad 2 | Servicios Complementario  Servicio Prioritario | Pérdida grave del servicio. Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida. | El 90% de severidades por mes en días naturales serán atendidas dentro de 2.5 horas siguientes a partir de generar la solicitud de servicio |
| Severidad 3 | Servicio Prioritario  Servicio Prioritario | Pérdida leve del servicio; esto quiere decir que el impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad | El 90% de severidades por mes en días naturales serán atendidas al siguiente día hábil a partir de generar la solicitud de servicio. |
| Severidad 4 | Servicios Complementario  Servicio Prioritario | Solicitud de información alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software o hardware, pero esto no afecta el funcionamiento del software o hardware. No existe ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de los sistemas | El 90% de severidades por mes en días naturales serán atendidas al siguiente día hábil a partir de generar la solicitud de servicio. |

Requerimientos de arquitectura tecnológica

No aplica

Restricciones e interfaces con otros elementos.

No aplica

Pruebas requeridas, método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas.

No aplica

Modificaciones de la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el compendio nacional de insumos para la salud.

No aplica

Modificaciones de la especificación técnica de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior.

No aplica

Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes Mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos.

No aplica

Visitas a instalaciones.

No aplica

# Firmas de elaboración, revisión y aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aprobó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
|  |  |  |  |

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------