**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](#_Toc212726257)

[2. Vigencia de la contratación 2](#_Toc212726258)

[3. Plazo para la prestación del servicio 2](#_Toc212726260)

[4. Niveles de servicio que deberá cumplir 3](#_Toc212726261)

[5. Criterio de evaluación de proposiciones. 4](#_Toc212726262)

[6. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 5](#_Toc212726263)

[7. Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas. 5](#_Toc212726264)

[8. Visitas a las instalaciones institucionales. 5](#_Toc212726265)

[9. Visitas a las instalaciones de los licitantes. 5](#_Toc212726266)

[10. Las penas convencionales y deducciones 5](#_Toc212726267)

[11. Mecanismos para responder por la calidad de los servicios. 6](#_Toc212726268)

[12. Garantía de anticipos 6](#_Toc212726269)

[13. Garantía de cumplimiento, de la calidad de servicios y de operación y funcionamiento. 7](#_Toc212726270)

[Ejecución de la garantía 7](#_Toc212726271)

[14. Forma de pago 7](#_Toc212726272)

[15. Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados. 7](#_Toc212726273)

[16. Anticipos 8](#_Toc212726274)

[17. Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes Mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica que resulte aplicable. 8](#_Toc212726275)

[18. Aviso de Privacidad 8](#_Toc212726276)

[19. Seguro de Responsabilidad Civil 9](#_Toc212726277)

[20. 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. 10](#_Toc212726278)

[21. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 10](#_Toc212726279)

## Objetivo del documento

El objetivo del presente documento es establecer los términos y condiciones mínimos necesarios que el proveedor debe cumplir para la prestación del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

## Vigencia de la contratación

La vigencia del contrato será a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2026, o en caso de que el procedimiento de contratación exceda al 1° de enero de 2026, la vigencia del servicio deberá iniciar a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

## Plazo para la prestación del servicio

Plazo para la prestación del servicio será a partir del 01 de enero y hasta el 31 de diciembre de 2026, o en caso de que el procedimiento de contratación exceda al 1° de enero de 2026, la vigencia del servicio deberá iniciar a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

El Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social, estará constituido con dos subservicios o componentes los cuales consisten en:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |

Para efecto de la entrega del servicio el proveedor deberá considerar los siguientes plazos:

| **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** | Reporte mensual de disponibilidad del Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento de la plataforma tecnológica Oracle en el IMSS | Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento y | Dentro de los primero 5 (cinco) días hábiles posteriores al cierre del servicio del mes inmediato anterior. |
| **3** | 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, así como para los Servicios Complementarios | Dentro de los primero 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato específico. |
| **4** | 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. |
| **5** | Memorias Técnicas y/o bitácora de los trabajos solicitados. | Servicios Complementarios | 10 (diez) días naturales posteriores al cierre de cada período mensual. |
| **6** | Reporte de Actividades por proyecto | Servicios Complementarios | 10 (diez) días naturales posteriores al cierre de cada período mensual. |

## Niveles de servicio que deberá cumplir

| **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. |

## Criterio de evaluación de proposiciones.

Las propuestas técnicas y económicas recibidas para evaluar a los posibles proveedores del Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social; será evaluadas de forma binaria mediante la entrega de la siguiente documentación, debido a que estas cumplen con las características requeridas por el fabricante Oracle, esta deberá cumplir al totalmente respecto al presente documento:

* Carta apostille
* Carta de activación del Servicio de Soporte Técnico
* Carta de Acceso a My Oracle Support (sistemas de soporte al cliente a través de Internet) (24 x 7)
* Carta notificando las claves de acceso al servicio denominado “CSI” por sus siglas en inglés (Customer Service Identifier).

Debido a la sensibilidad y complejidad del proyecto a implementar, así como a los sistemas de misión crítica que se operan actualmente en esta plataforma los 7 días de la semana las 24 horas de cada día, se solicita que los participantes cumplan con el nivel Premier del fabricante.

Además, el posible proveedor deberá proporcionar carta membretada, debidamente firmada por el representante legal y rubricada, mediante la cual manifieste que se obligará a proporcionar por el mismo y no por interpósita persona los servicios del Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle y el Servicios Complementarios (Soporte Experto), establecidos en el Anexo Técnico.

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

El Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social, deberá ser prestado por proveedores que tengan representación en México.

## 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.

## Las penas convencionales y deducciones

**10.1 Penas convencionales**

En caso de atraso en la entrega del servicio se aplicarán penas convencionales de conformidad con lo dispuesto en el lineamiento 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).

Las penas convencionales, por atraso en el cumplimiento de la obligación contractual a cargo del proveedor para iniciar la prestación del servicio se calcularán de acuerdo con los siguientes términos y condiciones, que se encuentran expresados en la fórmula que se detalla a continuación

Pca = 1.0%d x nda x vspa.

Dónde:

1.0%d= Porcentaje determinado en la convocatoria, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. El % por día para este cálculo será del 1% sobre el valor específico de lo incumplido.

Pca = pena convencional aplicable.

nda = número de días de atraso.

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

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

Para tal efecto, el Instituto Mexicano del Seguro Social considerará los montos ofertados en la propuesta económica del servicio antes mencionado que presente el proveedor, la cual formará parte integral del contrato. Dichas penas deberán ser divisibles.

**10.2 Deducciones**

De acuerdo con el numeral 5.5.8.1 de los POBALINES, el monto a aplicar por concepto de deductivas no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deductivas deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad, toda vez que, si una parte de la obligación fue cumplida, la pena no puede ser aplicada a la totalidad del monto contratado.

Para tal efecto el Instituto, establece que, por motivo de un incumplimiento parcial o deficiente en la entrega del Servicio de Soporte Técnico, Actualización de Licencias de los Productos Oracle (Licencias para el RDBMS), se aplicará una deductiva del 0.5 % sobre el valor específico de lo incumplido cuyo cálculo y aplicación será responsabilidad del Administrador del Contrato.

De acuerdo con el numeral 5.5.8.1 de los POBALINES el importe máximo de las deducciones no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento.

## Mecanismos para responder por la calidad de los servicios.

El administrador del contrato deberá de notificar por escrito al proveedor sobre la detección de cumplimientos parciales, deficientes o con la falta de calidad pacta con el proveedor en el contrato, por lo que el proveedor deberá atender la solicitud del administrador del contrato conforme al numeral 4 “Niveles de Servicio que deberá cumplir” establecido en el presente documento.

Así mismo hasta donde sea convenido por las partes y lo permita la Ley, el proveedor deberá responder por los daños y perjuicios directos y determinados por autoridad judicial que, por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar al Instituto, con motivo del incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente documento y en el instrumento jurídico que derive.

## Garantía de anticipos

No aplica.

## Garantía de cumplimiento, de la calidad de servicios y de operación y funcionamiento.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, el proveedor, deberá presentar a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social; una póliza de fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al diez por ciento (10%) del monto total máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la firma del contrato, la cual tendrá la misma vigencia que el contrato correspondiente. La garantía deberá ser entregada por el proveedor, en las oficinas de la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, ubicada en: Durango 291, piso 10, colonia Roma Norte, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06700, en la Ciudad de México.

## Ejecución de la garantía

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

El proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

Se rescinda el contrato por causas imputables al proveedor.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional relacionado al monto de las obligaciones incumplidas. Las obligaciones contractuales deberán ser garantizadas de forma divisible y que en caso de presentarse algún incumplimiento se harán efectivas las garantías que procedan de acuerdo con el valor específico de lo incumplido.

En caso de fallas al Servicio de Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica en el Instituto Mexicano del Seguro Social, el administrador del contrato deberá notificar al proveedor vía web a través del portal de My Oracle Support y/o vía telefónica para que este designe a un Ingeniero Especialista, para que proceda a la atención de soporte reportado.

## Forma de pago

La forma de pago para el Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social; deberá erogarse a mes devengado, en moneda nacional habiéndose declarado en Acta de Entrega Recepción, en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto.

Considerando para tal efecto que los Servicios Complementarios de Soporte Experto se devengarán mensualmente con base en el consumo bajo demanda que las áreas que utilicen el servicio durante dicho periodo, debiendo considerar para el pago correspondiente: la unidad de medida bajo el criterio de día/ingeniero, para lo cual se deberá pagar el número de horas que efectivamente hayan derivado de la atención requerida, sin que esto rebase 8 horas de atención al día.

## Mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados.

La recepción del servicio objeto del presente documento, será comprobado, supervisado y verificado documentalmente de conformidad al mecanismo durante la vigencia del Contrato. Dichos servicios serán supervisados y validados por la División de Arquitectura Tecnológica mediante acta de entrega recepción.

Hasta donde sea convenido por las partes y lo permita la Ley, el Proveedor deberá responder por los daños y perjuicios directos y determinados por autoridad judicial que, por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar al Instituto, con motivo del incumplimiento a las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico.

## Anticipos

No aplica.

## Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes Mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica que resulte aplicable.

No aplica.

## Aviso de Privacidad

“EL PROVEEDOR” deberá entregar a la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional una carta de confidencialidad dentro de los 10 días hábiles siguientes a la firma del contrato resultante del presente proceso de contratación, en la cual declare que en caso que reciba información de carácter confidencial, que esté marcada como tal por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social, el “EL PROVEEDOR” se obliga a no hacer uso indebido de dicha información confidencial a la que tenga acceso o que se genere con motivo de la prestación del “Soporte Técnico y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica Oracle en el Instituto Mexicano del Seguro Social”.

Ambas partes convienen en considerar como confidencial todos los datos, medios magnéticos, programas de cómputo 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” y que sean marcados como confidencial.

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por el Instituto para la ejecución del servicio que preste “EL PROVEEDOR”, que señale “EL INSTITUTO” y sea propiedad exclusiva de éste.

Por lo anterior, “EL PROVEEDOR” 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 algún medio, conforme el plazo señalado en el artículo 15 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

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, por lo que “EL PROVEEDOR” se responsabiliza del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, “EL PROVEEDOR” se obliga a lo siguiente:

Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo de su estancia en las instalaciones del Instituto únicamente para complementar el objeto de este contrato.

Limitar la revelación de la información y documentación del Instituto a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla.

No hacer copias de la información del Instituto, sin la autorización por escrito del Instituto.

No revelar a ningún tercero la información del Instituto sin la previa autorización por escrito del Instituto.

Una vez concluida la vigencia del contrato resultante del presente proceso de contratación, “EL PROVEEDOR”, entregará al administrador del contrato todo el material, documentos y copias que contenga la información confidencial que le haya sido proporcionada por el Instituto, no debiendo conservar en su poder ningún material documentos y copias que contenga la referida información confidencial.

“EL PROVEEDOR” deberá limitar el acceso de dicha información confidencial a sus empleados o representantes; Cualquier persona que tuviera acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo estipulado en este numeral.

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

Aquella que sea conocida públicamente.

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.

La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato o la que genere o desarrolle IBM en sus centros de desarrollo.

Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.

La que de acuerdo a la Ley u orden judicial o administrativa deba ser suministrada a terceras personas, en el entendido, que aquella información confidencial que sea proporcionada a cualquier autoridad para el efecto de obtener licencias, permisos, autorizaciones, registro o para cumplir cualquier otro acto de autoridad.

En caso de violación del presente manifiesto, “EL PROVEEDOR” responderá a nombre propio ante todas las autoridades que le requieran e indemnizará a “EL INSTITUTO” de la difusión de la información confidencial de él Instituto.

Asimismo, ambas partes, tendrán plena libertad para usar cualquier información que las mismas recuerden relacionada con la tecnología de la información, inclusive ideas, conceptos, conocimientos o técnicas, siempre que no divulguen la información confidencial de la otra parte en violación del presente contrato conforme el plazo señalado en el artículo 15 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Tal uso 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.

## Tipo de contrato

El contrato a celebrarse será abierto en cantidades y una sola fuente abastecimiento.

## Firmas de elaboración, revisión y aprobación

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

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

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

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

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

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