**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| 1.0 | 29/10/2025 | Elaboración del documento | José Antonio Martínez Sánchez |
| 2.0 | 31/10/2025 | Revisión / Autorización del documento | Fausto Mario Díaz Cabrera |

**Contenido**

[1. Objetivo del documento 3](#_Toc185251329)

[2. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 18](#_Toc185251330)

## Objetivo del documento

Elaborar el documento que contenga los términos y condiciones que deberán cumplirse con motivo de la adquisición, arrendamiento o servicio de TIC y SI que se pretenda contratar.

1. **Vigencia de la contratación.**

El Servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa), tendrá una vigencia a partir del 01 de enero de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026. En caso de que el fallo se emita con posterioridad al 01 de enero de 2026, la vigencia del servicio comenzará a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

1. **Plazo de entrega servicio, indicando en su caso, el calendario y programa de entregas que corresponda.**

**Plazo de la entrega.** El **Servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa)**, será a partir del 01 de enero de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026. En caso de que el fallo se emita con posterioridad al 01 de enero de 2026, la vigencia del servicio comenzará a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

El prestador del **Servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa)** deberá proporcionar los servicios en las Instalaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicadas en las siguientes direcciones:

1. Calle Toledo No. 21, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, CP 06600.
2. Calle Tokio No. 80, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, CP 06600.

El servicio requerido será prestado en la Unidad y Coordinaciones Normativas de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social que se describen a continuación.

1. Unidad de Ingeniería Tecnológica Institucional.
2. Coordinación de Desarrollo Tecnológico
3. Coordinación de Atención a la Continuidad Operativa de Plataformas Aplicativas
4. Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Seguridad Social
5. Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos

Cabe mencionar que, el Titular de la Unidad, así como los Titulares de las Coordinaciones Normativas, fungirán como Administradores del Contrato que en su caso derive del procedimiento de contratación correspondiente.

Asimismo, **EL PROVEEDOR** podrá prestar el servicio desde sus instalaciones, lo cual será acordado durante la planeación del arranque, por lo tanto, deberá dar cumplimiento a los lineamientos de seguridad e higiene laboral Institucional y el plan de protección civil que el Administrador del Contrato le hará saber.

**EL PROVEEDOR**, deberá informar mediante escrito dirigido al Administrador del Contrato sobre la implementación de los lineamientos antes mencionados.

Los respectivos Administradores del Contrato, en términos del segundo párrafo del numeral 5.3.15 establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social, podrán auxiliarse para el debido cumplimiento de sus obligaciones, con otras personas servidoras públicas cuando las condiciones contractuales lo requieran, en ese caso, dichos auxiliares deberán ser designados por escrito, y serán corresponsables de las actividades que se les asignen y de mantener informado al Administrador del Contrato con la periodicidad y forma que se les indique.

1. **Mecanismo de evaluación de proposiciones.**

Los posibles Licitantes deberán de sujetarse al procedimiento de la convocatoria en la cual se precisarán los requisitos con los que los licitantes deberán de cumplir con apego a lo dispuesto en los artículos 40 fracción IX, 47 párrafo segundo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y el artículo 52 de su Reglamento. Asimismo, deberán de abstenerse a la vinculación de licitantes con base a lo establecido en la fracción VIII del artículo 71 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la cual establece que;

***“Artículo 71****. Las dependencias y entidades se abstendrán de recibir proposiciones o adjudicar contrato alguno en las materias a que se refiere esta Ley, con las personas siguientes:*

***[…]***

***IX.*** *Las que pretendan participar en un procedimiento de contratación y previamente hayan realizado o se encuentren realizando, por sí o a través de empresas que formen parte del mismo grupo empresarial, en virtud de otro contrato, trabajos de análisis y control de calidad, preparación de especificaciones, presupuesto o la elaboración de cualquier documento vinculado con el procedimiento en que se encuentran interesadas en participar, cuando con motivo de la realización de dichos trabajos hubiera tenido acceso a información privilegiada que no se dará a conocer a los licitantes para la elaboración de sus proposiciones;*

En el supuesto de que se sospeche que existen vínculos entre licitantes y por la tanto se esté ocultando dicho vínculo, el servidor público que tenga la presunción deberá informar dentro de los quince días naturales siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del hecho, dando paso a la intervención del Órgano Interno de Control del IMSS a través de la cual si determina que se actualiza la presentación de información falsa o se está actuando con dolo o mala fe para presentar dos o más proposiciones vinculadas, estas serán desechadas por el área contratante.

La evaluación será realizada por el Área técnica y/o requirente, de conformidad con el artículo 2, fracciones II y III del Reglamento, así como de los numerales 4.25, inciso e) y 4.39 primer párrafo de las POBALINES, así como del numeral 4.2.2.1.15 del ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Para tales efectos se adjunta al presente la matriz de evaluación de proposiciones, como Anexo 1 a los presentes Términos y Condiciones.

1. **Modalidad del Contrato**

Con fundamento en el artículo 68, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, los contratos que deriven del procedimiento de contratación serán abiertos en presupuesto, los precios serán fijos y estos no podrán ser modificados durante la vigencia del contrato específico.

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

El Instituto Mexicano del Seguro Social, requiere que el posible licitante que se interese en prestar el servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa), acredite que cuenta con capacidad mínima de 12 meses en el manejo y conocimiento de las normas, estándares y políticas siguientes:

|  |
| --- |
| Normas, Estándares y Políticas |
| Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM) |
| Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas  (Modelo Rector: RUP, SPICE, (ISO/IEC 330000), SAFE Nivel Silver o Superior) |
| Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO/IEC 27001:2022) **(OBLIGATORIA)** |
| Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL) |
| Calidad del Software (ISO/IEC 25000) |
| CMMI DEV V2.0 o superior - Nivel 5 **(OBLIGATORIA)** |
| CMMI SVC V2.0 o superior - Nivel 5 **(OBLIGATORIA)** |
| ISTQB NIVEL SILVER o Superior |
| Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001:2016 o superior) |
| ISO 20000:2018 Servicios de TI |
| ISO 9001 Gestión de calidad |

La falta de las Certificaciones no obligatorias no impide la participación de los licitantes interesados en participar (las certificaciones obligatorias podrá observarlas en el cuadro “Marco de Referencia” del Anexo Técnico en la sección Perfil de **EL LICITANTE)**.

Para el caso de las normas, estándares y políticas certificables a nivel empresa:

* CMMI DEV y SVC V 2.0 o superior - Nivel 5 (certificación obligatoria)
* Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO/IEC 27001:2022) (certificación obligatoria)
* Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001:2016 o superior)
* Calidad del Software (ISO/IEC 25000)
* ISO 20000:2018 Servicios de TI
* ISO 9001 Gestión de Calidad

Para las normas obligatorias, y en su caso, si cuentan con alguna certificación de norma no obligatoria, deberán proporcionar el certificado de las normas que pretenda acreditar, los cuales deberán haber sido emitidos en México y estar vigente en la fecha de recepción de las proposiciones técnicas y económicas, adjuntando el certificado con el que acrediten que tienen al menos 12 meses de antigüedad en la certificación que corresponda.

En el caso de contar con certificación de SAFE e ISTQB, deberán adjuntar la documentación con la que acrediten que les ha sido otorgado el reconocimiento y que tienen al menos 12 meses de antigüedad por:

* SAFE nivel Silver o superior.
* ISTQB NIVEL SILVER o Superior

Para el caso de las normas que no son certificables a nivel empresa como son:

* Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM)
* Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL)

Deberán adjuntar en su propuesta técnica una carta en la que el Representante Legal del **LICITANTE** haga constar que cuenta con personal debidamente certificado en las normas antes mencionadas, que tienen más de 12 meses de experiencia en su implementación en la prestación de servicios iguales o similares a los de este procedimiento.

Lo anterior, se justifica debido a que se califican con mayor calidad los procedimientos de gestión de los servicios de tecnologías de la información ya que se potencializa la capacidad de dirigir y operar el servicio requerido con la calidad y el cumplimiento técnico, administrativo y legal que se requiere en el marco rector en materia de Tecnologías de la información y Comunicaciones y Seguridad de la Información en las dependencias de la Administración Pública Federal, establecido en el ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021.y sus respectivas reformas.

1. **Folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros, en caso de que se requieran para comprobar las especificaciones técnicas requeridas.**

No se requiere de folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros para comprobar las especificaciones técnicas del servicio.

1. **Visitas a las instalaciones institucionales, donde se suministrarán o colocarán los bienes o donde se prestarán los servicios, en su caso.**

Para efectos de la prestación del Servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa), no se requiere que los posibles licitantes hagan visitas a las instalaciones institucionales, donde se prestarán los servicios.

1. **Si se requiere** **efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. Se deberá precisar puntualmente, el objeto y el resultado que se espera obtener de la misma, a efecto de que se plasme en la convocatoria**.

Para efectos de la prestación del Servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa), el área técnica y/o requirente no requiere efectuar visitas a las instalaciones de los posibles licitantes.

1. **Las penas convencionales y deducciones al pago 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.**

Los Administradores del Contrato serán los responsables de determinar, calcular, registrar y validar en el PREI Millenium, así como de aplicar y dar seguimiento a las penas convencionales y deducciones, según sea el caso, previstas en los contratos, así como de notificarlas al proveedor para que éste realice el pago correspondiente, conforme a lo establecido en el numeral 5.5.8 de los POBALINES.

En caso de que el proveedor no coloque en el Repositorio electrónico la información y documentación antes descrita, no se le permitirá desplegar los sistemas, objeto del servicio, haciéndose acreedor a las penalizaciones o deductivas correspondientes; Finalmente, en caso de aplicativos sujetos a continuidad operativa, el proveedor contará con un periodo no mayor a 30 días hábiles para proporcionar la información y documentación requerida, en caso de no entregar la información y documentación completa en el plazo establecido, el proveedor se hará acreedor a las penas y deductivas correspondientes.

**Penas convencionales**

| **Concepto u obligación** | **Componente al que aplica** | **Especificación** |
| --- | --- | --- |
| Requerimiento de Servicio | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo:  Mantenimientos (Servicios hasta 400 horas).   * Menores a 50 horas, 1 día * Entre 51 a 100 horas, 2 días * Mayores a 100 horas, 3 días   Actualización de Aplicativos (Servicios mayores a 400 horas) y Desarrollo de Aplicaciones.   * Hasta 5 días   En el caso de Ordenes de Servicio registradas :   * Para Modificación / Corrección de datos - 1 día máximo * Para Solicitudes de Usuario para Reportes o extracciones de datos – 3 días máximo   Se aplicará una penalización del 0.5% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo de la fase de análisis. |
| Atraso en Entregables | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Cumplir con las fechas pactadas de entrega de Artefactos durante la vida del Servicio, estas fechas son las establecidas y firmadas en la Carta de Aceptación de la Propuesta.  En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguirán contabilizándose las penas correspondientes.  Se aplicará una penalización del 1% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo de la fase a que correspondan los entregables. |
| Presentación del personal asignado de acuerdo con lo solicitado en para el primer día. | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Al siguiente día hábil de la notificación de la adjudicación, mediante la presentación física en las instalaciones del **INSTITUTO** del personal designado como Gerente de Servicio y el personal adicional:  EL LICITANTEdebe presentar los perfiles siguientes de acuerdo con el alcance y a la práctica tecnológica de los servicios que le corresponden.   1. Gerente de Servicio 2. Process Manager 3. Arquitecto de Soluciones Tecnológicas 4. Ingeniero de Pruebas 5. Analista 6. Administrador de Base de Datos 7. Especialista en Aseguramiento de la Calidad de Software 8. / Líder Técnico 9. Ingeniero de Soporte 10. Líder de Servicio   11. Administrador de Proyecto MP |
| Asignación de recursos (Perfiles) a una solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO** | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Máximo 5 días hábiles a partir de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**  Se aplicará una penalización del 0.5% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado. |
| Reemplazo de un recurso. | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Máximo 3 días hábiles a partir de la solicitud de servicio de reemplazo de un recurso por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**  Se aplicará una penalización del 0.5% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado. |
| Para cada mantenimiento mayor, presentación del cronograma de trabajo para la fase de inicio. | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Máximo 3 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**  Se aplicará una penalización del 0.4% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo de la fase de inicio. |
| Presentación del cronograma de trabajo del resto de la solución (Elaboración, construcción y transición). | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Máximo 8 días naturales a partir de la recepción de la solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del **INSTITUTO**  Se aplicará una penalización del 0.4% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo de la fase que corresponda. |
| Cumplimiento en los tiempos establecidos en los cronogramas de trabajo. | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Se medirá a través de la recepción de los entregables pactados en las fechas pactadas.  En función a lo descrito en el ciclo de vida de desarrollo del **INSTITUTO**.  Se aplicará una penalización del 0.4% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo de la fase que corresponda. |
| Presentación de la evidencia de capacitación de cada recurso asignado. | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | La evidencia de capacitación de cada recurso deberá ser entregada al Administrador del Contrato del **INSTITUTO** 5 días hábiles después de que este lo haya solicitado.  Se aplicará una penalización del 0.5% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado. |
| Error | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | A cada error encontrado se le asignará una severidad. Deberá corregirlo en los tiempos especificados para la garantía, de lo contrario, se le aplicará una pena convencional, además de corregir el error sin costo para el **INSTITUTO**.  En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguiran contabilizandose las penas correspondientes.  Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo de la fase de construcción que corresponda. |
| Centros de Datos | Documentar en repositorio electrónico lo establecido en el apartado “Centros de datos” | Previo al despliegue de los sistemas nuevos o actualizados o en su caso lo establecido en el apartado “Centros de datos”, se medirá a partir de su presentación a despliegue de los sistemas nuevos o actualizados en cualquiera de sus modalidades hacia producción.  En caso de entrega no satisfactoria, se considerará como no entregada y seguirán contabilizándose las penas correspondientes.  Se aplicará una penalización del 1.0% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo de la fase de construcción que corresponda. |

**Deducciones**

| **Nivel de Servicio** | **Componente al que aplica** | **Especificación** |
| --- | --- | --- |
| Uso de una Herramientas para Estimación de Costo y Tiempos | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Para cada Requerimiento de Servicio, aplicar una técnica de estimación de costo y tiempo, generando archivo fuente, así como, documento con la evidencia del uso de la herramienta de estimación para costo y tiempos y premisas técnicas, debidamente llenado con los requisitos de calidad e información solicitados.  La meta es 100% de cumplimiento en la Evidencia del Uso de una herramienta de Estimación de Costo y Tiempo, por Servicio de Negocio.  Del 98% al 99.99% Se aplicará una deductiva del 0.2% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.  Del 96% al 97.99% Se aplicará una deductiva del 0.4% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.  Del 93% al 95.99% Se aplicará una deductiva del 0.6% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.  Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.8% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.  < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. |
| Cumplimiento en Requisitos Funcionales | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Se genera una lista con máximo 5 requisitos Funcionales a cumplir, a la conclusión del Mantenimiento. A estos 5 puntos se les da un porcentaje.  Al final esta lista es calificada por el responsable del Servicio de Negocio.  La escala para cumplir es la siguiente:  4.5 o más en una escala de 5.0 puntos.  La meta es 95% de las encuestas arriba de 4.5 puntos en escala de 5, para Mantenimientos.  Del 93% al 94.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo del mantenimiento correspondiente.  Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo del mantenimiento correspondiente  < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo del mantenimiento correspondiente |
| Manejo de Incidentes | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | **Tiempo de Atención.**  Tiempo en que recibe la Mesa de Servicio Cliente el incidente y lo pone en Atención del Equipo de Trabajo.  Severidad 0 con un tiempo de atención menor a 15 min.  Severidad 1 con un tiempo de atención menor a 2 horas  Severidad 2 con un tiempo de atención menor a 4 horas  Severidad 3 con un tiempo de atención menor a 8 horas  Severidad 4 con un tiempo conforme al Plan de Trabajo.  **Tiempo de Solución.**  Tiempo en que es resuelto el incidente, hasta su cierre.  Severidad 0 con un tiempo de solución menor a 2 horas  Severidad 1 con un tiempo de solución menor a 4 horas  Severidad 2 con un tiempo de solución menor a 24 horas Severidad 3 con un tiempo de solución menor a 48 horas.  Severidad 4 con un tiempo de solución conforme al Plan de Trabajo  95 % Cumplimiento por Servicio de Negocio.  Del 93% al 94.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.  Del 90% al 92.99% Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente.  < 90% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación mensual correspondiente. |
| Defectos Fugados al Ambiente Productivo | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios numeral 15.1 | Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al **LICITANTE**.  0% de defectos fugados  1 ó 2 Se aplicará una deductiva del 0.2% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente.  3 ó 4 Se aplicará una deductiva del 0.4% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente.  Igual o mayor a 5 Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente. |

1. **En su caso, mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios.**

El o los **administradores del contrato**[[1]](#footnote-1), serán responsables de notificar por escrito al representante legal del proveedor, sobre el incumplimiento que en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto, haya incurrido en la prestación Servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa).

Asimismo, en caso de que el Administrador del Contrato detecte algún defecto o vicio oculto en la prestación del servicio deberá notificar al proveedor sobre dichas anomalías para que este los resuelva en un plazo no mayor a 24 horas lo requerido por parte del administrador del contrato en el ámbito de su competencia.

Lo anterior, deberá quedar documentado en el respectivo expediente del requerimiento al proveedor para que en su caso el administrador del contrato proceda a la aplicación de las deductivas correspondientes conforme a lo establecido en el numeral 5.5.8 de los POBALINES.

1. **Garantías de anticipos, cumplimiento, defectos o vicios ocultos de bienes, calidad de servicios y de operación y funcionamiento, que en su caso apliquen, las cuales deben indicar, según sea el caso:**

El proveedor deberá garantizar en términos de la fracción II del artículo 69 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato, por lo que este 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%) sobre el importe máximo del contrato en moneda nacional sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA) dentro de los diez (10) días naturales siguientes a la firma del contrato y tendrá la misma vigencia que este. 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.

Las obligaciones que deriven de la prestación del servicio serán divisibles de acuerdo con el valor de lo específicamente incumplido, para lo cual deberá apegarse a las condiciones técnicas especificadas en el Anexo Técnico y en los presente Términos y Condiciones.

1. **Precisar la forma de pago para lo cual deberán especificar el tipo de moneda y si se realizará en una sola exhibición o pagos progresivos conforme a las entregas programadas en el contrato respectivo.**

El pago por concepto del Servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa), deberá dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 5.5.1 que se describe como: “Con relación a los pagos” establecido en las Políticas, Bases y lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en el Instituto Mexicano del Seguro Social, vigentes a la fecha.

**Los pagos por concepto de Mantenimiento de Aplicativos** se llevarán a cabo considerando para tales efectos los siguientes mecanismos:

* El pago se hará en moneda nacional (pesos mexicanos), a mes vencido y devengado (pagos progresivos), considerando para ales efectos la entrega y recepción de cada etapa del ciclo de vida aplicativo-concluida, la cual deberá ser recibida conforme a la documentación y artefactos tecnológicos solicitadas mediante una solicitud de servicio por parte del administrador del contrato y la propuesta de solución que de forma específica haga el proveedor.

**Los pagos por concepto de Servicio a Demanda de Ingeniería en Sitio** se llevarán a cabo considerando para tales efectos los siguientes mecanismos:

* El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), a mes vencido y devengado (pagos progresivos) y a entera satisfacción del Administrador del Contrato bajo el ámbito de su competencia de conformidad a los criterios establecidos en el presente documento, así como con apego a lo plasmado en el anexo técnico mediante Acta de Entrega Recepción y de los entregables (bitácoras, listas de asistencia y actas de aceptación de entregables) mensuales.

1. **Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable.**

Los entregables descritos por tipo de servicio en el Anexo Técnico serán revisados y validados por parte del administrador del contrato bajo el ámbito de sus competencias.

Una vez recibido, se llevará a cabo una revisión documental y de validación de la funcionalidad del artefacto desarrollado por parte del proveedor o por quien este designe como su auxiliar, para lo cual en caso de identificar alguna inconsistencia en la entrega, deberá notificarse por escrito al proveedor sobre esta misma, debiendo el proveedor atender dicha notificación en un plazo no mayor a 24 horas a fin de proceder a su corrección inmediata.

1. **Lista de entregables para el servicio de Mantenimiento de Aplicativos**

La documentación que el proveedor deberá entregar al Instituto por concepto del Mantenimiento de Aplicativos deberá incluir el diseño detallado o conceptual del aplicativo a soportar, que comprenda por lo menos:

a) Requerimientos del negocio;

b) Mecanismos o esquemas de seguridad de la información;

c) Políticas de privacidad y protección de datos personales, de conformidad con la legislación aplicable;

d) Alcance de los módulos;

e) Perfiles de usuario;

f) Matriz de trazabilidad;

I) Documentación para la instalación de los componentes, cumplimiento en su totalidad con lo establecido en los apartados Mesa de Servicios Tecnológicos y Centro de Datos del Instituto, documentando el control de versiones de los aplicativos

El proveedordebe asumir que el instituto tomará como fecha de entrega del producto de trabajo (entregable) la fecha en el que el mismo se encuentra libre de defectos/errores/hallazgos o cualquier otro tipo de problemática, que impida al Instituto hacer uso de este.

El licitanteasumirá que un entregable no se considerará como entregado, hasta que no tenga la aprobación por el personal facultado para tal efecto, a entera satisfacción del Instituto, lo cual implica, que esté libre de hallazgos, defectos y/o errores que hayan sido detectados por elinstituto o por actividades de control y aseguramiento de la calidad realizadas por quien l elinstituto designe.

El Instituto se reserva el derecho de realizar revisiones durante cada fase para validar la calidad y cumplimiento de estándares de los entregables, que será de acuerdo con procesos compartidos, estándares y políticas del instituto.

El Licitantedeberá brindar todos los servicios y entregables durante la vigencia del contrato y de acuerdo con la fecha establecida en el cronograma de trabajo para cada uno de ellos, fechas que deberán estar dentro de la vigencia del contrato correspondiente, salvo en el caso de las garantías y/o penas convencionales.

El Licitante deberá ofertar el cumplimiento de las siguientes:

1. El Instituto definirá al licitante, para el Mantenimiento de Aplicaciones las expectativas de calidad o criterios de aceptación requeridos para cada uno de los entregables, así como las expectativas de calidad interna/externa dando cumplimento a la normatividad vigente. el instituto se reserva el derecho de realizar actividades de calidad de soluciones tecnológicas de los entregables generados durante la ejecución de cada uno de los proyectos mediante la ejecución de inspecciones aleatorias y comparaciones con los estándares o listas de verificación del producto.
2. En caso de que la calidad de los entregables no sea la requerida, el instituto solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y el licitante deberá corregir los defectos sin costo adicional para el instituto, aplicándose las deductivas correspondientes.
3. Todos los entregables que se generen por cualquier servicio objeto del presente anexo técnico, serán propiedad del IMSS, desde el formato hasta el contenido sin excepción alguna.
4. La documentación y el código fuente generado durante el Mantenimiento Mayor, así como el control de versiones de estos, se realizará mediante el método que el instituto comunique al inicio del servicio.
5. El tiempo que el licitante requiera para correcciones y adecuaciones sobre los entregables, será contabilizado y aplicarán los correspondientes niveles de servicio, penas convencionales y deducciones.
6. Se establecerán los formatos a los que se ajustará el proveedor y no podrán ser modificados, a menos que el administrador del contrato así lo requiera.
7. Los entregables deberán ser previamente firmados de manera autógrafa por parte del proveedor, a fin de ser aceptados a entera satisfacción por el administrador del contrato.

Un entregable se considerará como concluido cuando cumpla con los siguientes criterios:

1. El proveedor ha finalizado el entregable.
2. El entregable cumple con todos los estándares aplicables del instituto.
3. La información ha sido validada como correcta y completa por el instituto.
4. el instituto ha otorgado el visto bueno al entregable y lo ha aceptado a entera satisfacción.
5. En caso de ser un documento que requiere la aceptación del usuario final, dicha aceptación se acreditara mediante la firma autógrafa en el entregable del área usuaria final.,
6. La última versión se encuentra en los repositorios de información del Instituto, de conformidad con lo establecido en los apartados mesa de servicios tecnológicos y centros de datos, del presente anexo técnico.
7. Las piezas de software deberán cumplir con los requisitos de calidad interna/externa y de uso de software definidas respecto del estándar ISO/IEC 25010: square, dando cumplimento a la normatividad vigente.
8. **En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo, deberá señalarse el porcentaje y forma de amortización de este, el cual debe ajustarse a las disposiciones establecidas en los artículos 16, 66, fracciones IX, X y XI de la LAASSP y 81, fracción V del RLAASSP, y el numeral 4.2.7 del MAAGMAASSP. Así como la justificación para el otorgamiento del anticipo.**

No se otorgarán anticipos por concepto del Servicio de Continuidad Operativa de los sistemas sustantivos en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Continuidad Operativa)

1. **Confidencialidad**

El Instituto y el licitante 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, 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 derivada de la ejecución del servicio que preste el licitante 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 a los plazos señalados en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que le sean proporcionados por el INSTITUTO.

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 sus equipos de trabajo, así como del personal directivo, administrativo y operativo que las conforman.

Una vez concluida la vigencia del servicio objeto del presente, el PROVEEDOR, entregará al INSTITUTO 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, informes, dictámenes, desarrollos y programas, así como todo aquello que se obtenga como resultado en la prestación del servicio, incluyendo lo especificado en la Anexo Técnico, serán confidenciales.

1. **Propiedad Intelectual y Derechos de Autor**

El Instituto será el propietario único y exclusivo de todo el producto de los servicios proporcionados dentro del alcance del presente anexo técnico, así como, de todos los derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual e industrial (excluidos los secretos comerciales incorporados a las obras preexistentes del licitante) en relación con los productos del servicio. la propiedad de los productos del servicio redundará en beneficio del instituto a partir de la fecha de la concepción, creación o fijación en un medio tangible de expresión (lo que ocurra primero) de tal producto del servicio. cada aspecto susceptible de quedar protegido por derecho del autor del producto del servicio se considerará “trabajo realizado bajo contrato” dentro del significado que recibe tal expresión en la ley federal de derechos de autor vigente.

En tanto que el producto del servicio incorpore o incluya secretos comerciales incorporados a las obras preexistentes del licitante, el licitante otorgará al instituto una licencia de uso a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, vigente en todo el mundo sobre tales secretos comerciales según sea necesario para dar al instituto el uso y goce irrestricto de tal producto del servicio y todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre el mismo. el instituto tendrá acceso irrestricto a todos los materiales, locales y archivos de computación del licitante que contengan el producto del servicio.

El Instituto otorgará al licitante, durante la vigencia del contrato y formalizada a través de un convenio, una licencia personal intransferible, no exclusivo, libre del pago de regalías, íntegramente pagada, para usar cualquier producto del servicio exclusivamente para la prestación de estos al Instituto. El Licitante no puede usar el producto del servicio en relación con la prestación de servicios a sus demás clientes.

El Proveedor oportuna e íntegramente divulgará y entregará todo el producto del servicio al instituto, por escrito y (en relación con programas de computación) en formato tanto de código fuente y código objeto y con todos los manuales de usuarios y demás documentos disponibles, según solicite el instituto, y firmará y otorgará todas y cada una de las patentes, derechos de autor, o demás solicitudes, cesiones y demás documentos que el instituto solicite para proteger el producto del servicio, en México o en cualquier otro país. el instituto tendrá el poder íntegro y exclusivo de tramitar tales solicitudes y llevar a cabo todos los demás actos en relación con el producto del servicio, y el licitante cooperará, por cuenta del instituto, en la preparación y tramitación de todas las solicitudes y de cualesquiera acciones y procedimientos legales en relación con el producto del servicio.

El Proveedor entregará al instituto, trimestralmente, un informe por escrito con información adecuada para que el instituto pueda tramitar todos los registros de propiedad intelectual o las demás protecciones de los intereses del instituto en el producto del servicio.

El proveedor será el propietario único y exclusivo de todas las obras preexistentes del este mismo, y todas las obras derivadas de éstas que no contengan producto del servicio. El Proveedor entregará al instituto, como parte de los servicios, una copia (incluida la documentación de código fuente y toda la documentación técnica) y otorgará al instituto y a cualesquiera terceros prestadores de servicios que contrate la receptora de los servicios (para los efectos de la prestación de servicios al instituto), una licencia a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada y vigente en todo el mundo, para usar, copiar, modificar, explotar y otorgar sub licencias de todas las obras preexistentes del licitante y las obras derivadas del licitante, así como, todas las actualizaciones, mejoras, adaptaciones personalizadas y mejoras de las mismas.

El propietario único y exclusivo de obras preexistentes de terceros, y de todas las obras derivadas de las mismas que creen, inventen o conciban tales terceros, será el tercero que corresponda; en la inteligencia, sin embargo, de que el licitante no instrumentará o utilizará obras de terceros en la prestación de servicios a menos que las obras de terceros estén disponibles comercialmente o el licitante haya hecho que tales terceros convengan en otorgar al instituto y a terceros prestadores de servicios contratados por el instituto (para los efectos de prestar servicios al instituto), por cuenta del instituto, una licencia a perpetuidad, irrevocable, no exclusiva, libre del pago de regalías, íntegramente pagada y vigente en todo el mundo, para usar, copiar, modificar y otorgar sub licencias de las obras de terceros en relación con el desarrollo de los negocios del instituto.

El proveedor se obliga para con el Instituto, a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a el Instituto y/o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio se violan derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional.

Por lo anterior, el proveedor manifiesta en este acto, 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 caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento jurídico al proveedor, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación del Instituto" de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso se ocasione.

## Firmas de elaboración, revisión y aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| José Antonio Martínez Sánchez | Coordinador Técnico A 80 |  | 29/10/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisó y Aprobó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| Fausto Mario Díaz Cabrera | Titular de la Coordinación de Desarrollo Tecnológico |  | 31/10/2025 |

1. Persona servidora pública del IMSS con nivel jerárquico de cuando menos Jefe de División o equivalente, quien conforme al numeral 5.3.15 de las Políticas, Bases y Lineamientos del Instituto Mexicano del Seguro Social, (POBALINES), fungirá en apego a lo que establecen los artículos 2 fracción III Bis y 84, penúltimo párrafo, del RLAASSP, así como el numeral 1 “Definiciones y Siglas” del MAAGAASSP. [↑](#footnote-ref-1)