**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| **1.0** | 03/11/2025 | Elaboración y Revisión | Jose Antonio Martínez Sánchez |
| **1.1** | 03/11/2025 | Aprobación | Fausto Mario Díaz Cabrera |

**Contenido**

[1. Objetivo del documento 3](#_Toc179906738)

[2. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 18](#_Toc179906739)

## 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 Desarrollo de Software en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo),** se requiere a partir del día natural siguiente 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.**

El plazo para la entrega del Servicio de Desarrollo de Software en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo), se requiere a partir del día natural siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

El prestador del Servicio de Desarrollo de Software en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo) deberá proporcionar los servicios en las Instalaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicadas en las direcciones siguientes;

1. Calle Toledo No. 21, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Código Postal 06600.
2. Calle Tokio No. 80, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, Código Postal 06600.

El servicio será prestado en la Unidad y las Coordinaciones Normativas de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto Mexicano del Seguro Social, siendo los Titulares de estas quienes fungirán como Administradores del Contrato mismas que se enlistan 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 del servicio, por lo tanto, deberá dar cumplimiento a los lineamientos de seguridad e higiene laboral Institucional y el plan de protección civil que los Administradores del Contrato le hará saber.

Los respectivos Administradores del Contrato, en términos del segundo párrafo del numeral 5.3.15 de 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 así lo requieran, en ese caso, dichos auxiliares deberán ser designados por escrito, siendo corresponsables del debido cumplimiento del proveedor en tiempo y forma, y a entera satisfacción del **INSTITUTO** en la totalidad de las obligaciones contraídas en el contrato que se les asignen. Asimismo, deberá mantener informado al Administrador del Contrato con la periodicidad que se le indique.

Calendario de las actividades, que deberán iniciar a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Operación del servicio | Acuerdo de procesos tecnológicos | 2 semanas | Inicio del proyecto |
| Entregables periódicos | Mensual | Operación |
| Centro de Datos | Mensual | Operación |
| Operación del servicio de desarrollo | Mensual | Operación |
| Medir y reportar SLA's | Mensual | Operación |
| Medir y reportar OLA's | Mensual | Operación |
| Gestión de servicios | Mensual | Operación |
| Cierre de servicios | 1 día | Operación |

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

Los interesados en participar deberán de sujetarse al criterio de evaluación de proposiciones a través del mecanismo de puntos y porcentajes bajo los términos establecidos en 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 IX 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.

Serán causales de desechamiento las establecidas en el numeral 8. Especificaciones técnicas, 8.1. Servicio de desarrollo de software en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo); Numeral 12. Perfil del Licitante del Anexo Técnico.

En caso de no presentar los requisitos indispensables, **EL INSTITUTO** no se procederá con la evaluación de puntos y porcentajes. Para tales efectos, se adjunta la matriz de evaluación de proposiciones a la cual deberán de sujetarse los licitantes.

1. **Modalidad del Contrato**

Con fundamento en el artículo 68, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector público, el contrato que derive del procedimiento, será abierto en presupuesto, los precios serán fijos y estos no podrán ser modificados durante la vigencia de dicho contrato.

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 los licitantes interesados en participar acrediten con copia simple del certificado expedido por el ente certificador, que cuenta con experiencia mínima de 12 meses en el manejo y conocimiento de las normas, estándares y políticas siguientes;

|  |
| --- |
| Marco de referencia |
| Administración de Proyectos (Modelo Rector: PMBOK, SCRUM) |
| Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas  (Modelo Rector: RUP, SPICE (ISO/IEC 33000), SAFE Nivel Silver) |
| Seguridad de la Información (Modelo Rector: ISO/IEC 27001:2022) **(OBLIGATORIA)** |
| Administración de Servicios (Modelo Rector: ITIL, ISO 20000) |
| Calidad del Software (ISO/IEC 25000) |
| CMMI DEV V 2.0 o superior - Nivel 5 **(OBLIGATORIA)** |
| CMMI SVC V 2.0 o superior - Nivel 5 **(OBLIGATORIA)** |
| ISTQB NIVEL Silver o superior **(OBLIGATORIA)** |
| Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001:2016 o superior) **(OBLIGATORIA)** |
| ISO/IEC 20000-1:2018 Sistema de Gestión de Servicios de TI **(OBLIGATORIA)** |
| ISO 9001 Sistema de Gestión de la calidad |
| ISO 22301 Sistema de gestión de Continuidad del Negocio |

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) (certificación obligatoria)
* ISO/IEC 20000-1:2018 Sistema de Gestión de Servicios de TI (certificación obligatoria)
* ISO 9001 (gestión de calidad)
* ISO 22301 Sistema de gestión de Continuidad de Negocio

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 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 (certificación obligatoria).

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 con apego al 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 requeridas para el servicio de Desarrollo de Software en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo).

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

No se requiere que los posibles licitantes hagan visitas a las instalaciones institucionales, donde se prestarán los servicios requeridos.

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**.

No se 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 al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Entrega de la propuesta del Requerimiento de Servicio dentro del tiempo establecido para cada tipo:  Actualización de Aplicativos (Servicios mayores a 400 horas) y Desarrollo de Aplicaciones.   * Hasta 5 días   Servicios relacionados el Servicio de Proyectos y Calidad   * Hasta 5 días   Se aplicará una penalización del 0.5% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo de la fase de análisis. |
| Presentación del personal asignado de acuerdo con lo solicitado para el primer día | Conforme a la relación de niveles de servicio y servicios | Al siguiente día hábil de la notificación de la adjudicación, mediante la presentación física en las instalaciones del INSTITUTO del personal designado adicional al Gerente de Servicio  1. Administrador de Programa  2. Arquitecto de Soluciones Tecnológicas  3. Ingeniero de Pruebas  4. Analista  5. Administrador de Base de Datos  6. Especialista en Aseguramiento de la Calidad de Software  7. Desarrollador e Integrador de la Solución Tecnológica / Líder Técnico  8. Consultor Funcional PeopleSoft  9. Consultor Técnico PeopleSoft  Se aplicará una penalización del 0.1% por cada día hábil de atraso, calculado sobre el costo mensual del perfil que no sea presentado. |
| Atraso en Entregables | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | 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. |
| Asignación de recursos (Perfiles) a una solicitud de servicio por parte del Administrador del Contrato del INSTITUTO | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | 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 al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | 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 proyecto, presentación del cronograma de trabajo para la fase de inicio. | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Máximo 5 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) para cada proyecto. | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Máximo 10 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 que corresponda. |
| Actualización del cronograma de trabajo del resto de la solución (Elaboración, construcción y transición) para cada proyecto. | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Máximo 5 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 que corresponda. |
| Entrega de la estimación para cada proyecto. | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Se debe entregar de conformidad al cronograma de trabajo.  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 por cada proyecto. | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | 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 del cronograma de capacitación de cada recurso asignado al proyecto. | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Máximo 10 días hábiles después de que el recurso se ha integrado al proyecto.  El Cronograma de capacitación deberá ser entregado al Administrador del Contrato del INSTITUTO 5 días hábiles después de que este lo haya solicitado. |
| Presentación de la evidencia de capacitación de cada recurso asignado al proyecto. | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | 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 al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | 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 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 al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | 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.  Para el Servicio de Desarrollo de Aplicaciones aplica por Evento.  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 al numeral 13. Niveles de  Servicios acordados que deberán cumplirse | 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.  Servicio de Desarrollo de Aplicaciones, aplica por Servicio.  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 |
| Calidad de Productos Terminados | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Para cada entregable comprometido en la Propuesta de Servicio se realizarán revisiones de control de calidad y con base a los defectos detectados, se aplicarán las deducciones.  Menor o igual a 5 defectos y/o rechazos, no habrá deductivas.  De 6 a 8 defectos y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la fase correspondiente.  Del 9 a 10 defectos y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 0.5% sobre el costo de la fase correspondiente  Mayor a 5 defectos y/o rechazos Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la fase correspondiente |
| Defectos Fugados al Ambiente Productivo | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Mide la cantidad de errores que no fueron detectados en las fases previas a la liberación del aplicativo y que son imputables al EL PROVEEDOR.  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. |
| Calidad de Código | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | Determinar si la Calidad de Código desarrollado por el LICITANTE cumple con las Métricas y/o Reglas establecidas por el INSTITUTO desde las siguientes 6 perspectivas:  Diseño  Complejidad del Código  Estándares de codificación  Documentación(comentarios)  Errores y errores potenciales  Duplicaciones  Calidad de Código >= 90%  Del 87.50% al 89.99% Se aplicará una deductiva del 0.3% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente.  Del 85% al 87.49% Se aplicará una deductiva del 0.6% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente.  Menor al 85% Se aplicará una deductiva del 1.0% sobre el costo de la facturación de la fase de construcción correspondiente. |
| Calidad del producto de software | Conforme al numeral 13. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse | De conformidad con el plan de calidad del ciclo de vida de desarrollo del INSTITUTO.  Por cada punto porcentual que sea inferior a lo establecido en el plan de calidad del ciclo de vida de desarrollo del INSTITUTO se aplicará una deductiva del 0.1% sobre la facturación mensual 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.**

Los administradores del contrato en el ámbito de sus competencias[[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 Desarrollo de Software en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo).

Asimismo, el proveedor deberá responder en un plazo no mayor a 24 horas a partir de la recepción de la notificación del Administrador del Contrato en el ámbito de su competencia a fin de atender la notificación de este, considerando para tales efectos una propuesta de solución la cual garantice la calidad y oportunidad requerida inicialmente, conforme al plazo que en específico acuerde con el 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 en el ámbito de su competencia proceda a la aplicación de penas convencionales y/o deductivas al respecto.

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 proceso de pago por concepto del Servicio de Desarrollo de Software en el Instituto Mexicano del Seguro Social (Centro de Desarrollo), se realizará conforme a lo establecido en el numeral 5.5.1. Con relación a los pagos de las Políticas, Bases y lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios en el Instituto Mexicano del Seguro Social, vigentes a la fecha.

El pago se realizará en moneda nacional (pesos mexicanos), por servicio concluido y devengado en pagos progresivos y a entera satisfacción del Administrador del Contrato en el ámbito de su competencia y de conformidad con los criterios establecidos en el presente documento, así como con apego a lo plasmado en el Anexo Técnico.

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.**

La funcionalidad de los desarrollos será revisados y validados por el Administrador del Contrato bajo el ámbito de competencia o por quien este designe como su auxiliar, para lo cual, en caso de identificar alguna inconsistencia en la funcionalidad del desarrollo, deberá ser notificada por escrito al proveedor, y este deberá atenderla en un plazo no mayor a 24 horas.

Los servicios descritos en el presente documento serán entregados por el proveedor y deberán ser aprobados y recibidos por el Administrador del Contrato en el ámbito de su competencia, mediante los entregables establecidos en el Anexo Técnico, concluyendo con la aprobación y firma del Acta de Entrega Recepción.

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

La documentación que el proveedor deberá entregar al Instituto por concepto del Desarrollo de Aplicativos deberá incluir el diseño detallado o conceptual del aplicativo a desarrollar, 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;

**g)** Protocolos de pruebas y;

**h)** Mecanismos de autenticación a través de la Firma Electrónica Avanzada (e-firma), cuando resulte aplicable.

**I)** Documentación para la instalación de los componentes, cumplimiento en su totalidad con lo establecido en el apartado Centro de Datos del presente Anexo Técnico, documentando el control de versiones de los aplicativos.

Las fechas correspondientes a cada uno de los entregables del proyecto deberán ser detallados por el proveedor en el cronograma de trabajo que elabore para cada proyecto, con el fin de que el Instituto y el proveedor puedan coordinar dicha entrega, la revisión y validación de estos dentro de los tiempos señalados. El cronograma de trabajo que se elabore deberá considerar como **máximo un periodo de 5 (cinco) días hábiles** para la revisión, validación y aceptación final de los documentos entregables ahí definidos, que serán generados por el proveedor.

El **PROVEEDOR** debe asumir que el **INSTITUTO** tomará como fecha de entrega del producto 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.

Se considerarán como aprobados los entregables hasta que, el Administrador del Contrato en el ámbito de su competencia y sus auxiliares verifiquen que estos se encuentran 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 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 **PROVEEDOR** deberá brindar todos los servicios y entregables durante la vigencia del contrato y de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma de trabajo para cada una de ellas, mismas que deberán estar dentro de la vigencia del contrato correspondiente, salvo en el caso de las garantías y/o penas convencionales.

El **PROVEEDOR** deberá obligarse al cumplimiento de lo siguiente:

1. El **INSTITUTO** definirá el Desarrollo de Aplicaciones correspondientes a la liberación del aplicativo, por proyecto, las expectativas de calidad o criterios de aceptación requeridos para cada uno de los entregables, así como las expectativas de calidad interna/externa y de uso de software respecto del estándar ISO/IEC 25000, o su equivalente en las normas oficiales mexicanas, 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 del servicio y sus entregables no sea la requerida, el **INSTITUTO** solicitará los ajustes necesarios que aseguren el cumplimiento de los estándares establecidos y el **PROVEEDOR** 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 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 desarrollo de los proyectos, 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 **PROVEEDOR** requiera para correcciones y adecuaciones sobre los entregables, será contabilizado y aplicarán los correspondientes al numeral 13, Niveles de servicio que deberán cumplirse del anexo técnico en relación con lo establecido en las 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 en el ámbito de sus atribuciones 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 en el ámbito de sus atribuciones.

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 el apartado de centros de datos, del respectivo anexo técnico.
7. **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, 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 Desarrollo de Software en el Instituto Mexicano, del Seguro Social.

1. **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, CD, USB 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 **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 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.

En caso de que el **INSTITUTO** identifique, que el **PROVEEDOR** ha hecho uso indebido de la información confidencial a la que haya tenido acceso, por razón a la prestación de sus servicios con el fin de divulgar u obtener provecho para sí o para un tercero se hará acreedor a las sanciones establecidas en la ley aplicable para tales efectos.

El Instituto Mexicano del Seguro Social, pone a disposición su Aviso de Privacidad Integral el cual puede ser consultado en: <http://www.imss.gob.mx>

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 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 proveedor) 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 proveedor, este otorgará al **INSTITUTO** una licencia de uso a perpetuidad, irrevocable, 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 **PROVEEDOR** que contengan el producto del servicio.

El **INSTITUTO** otorgará al **PROVEEDOR**, 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 **PROVEEDOR** 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 proveedor 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 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 proveedor y las obras derivadas del proveedor, 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 proveedor no instrumentará o utilizará obras de terceros en la prestación de servicios a menos que las obras de terceros estén disponibles comercialmente o el proveedor 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 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** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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)