**Contenido**

[1. Objetivo del documento. 3](#_Toc195003848)

[a) Duración y Vigencia del Servicio. 6](#_Toc195003849)

[b) Plazo de Entrega del Servicio. 6](#_Toc195003850)

[c) Mecanismo de Evaluación de Proposiciones. 7](#_Toc195003851)

[d) Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones servicio a contratar. 8](#_Toc195003852)

[e) Folletos, catálogos, fotografías, manuales. 10](#_Toc195003853)

[f) Visitas a las instalaciones institucionales IMSS. 10](#_Toc195003854)

[g) Visitas a instalaciones de los licitantes 10](#_Toc195003855)

[h) Penas convencionales y deducciones 10](#_Toc195003856)

[i) Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos. 18](#_Toc195003857)

[j) Garantías 18](#_Toc195003858)

[k) Precisar la forma de pago para lo cual deberán especificar el tipo de moneda y si se realizará en una sola exhibición o en pagos progresivos conforme a las entregas programadas en el contrato respectivo. 19](#_Toc195003859)

[l) Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los bienes o de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 19](#_Toc195003860)

[m) En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo, deberá señalarse el porcentaje y forma de amortización del mismo, el cual debe ajustarse a las disposiciones establecidas en los artículos 13, 45 fracciones IX y X de la LAASSP y 81 fracción V del RLAASSP, y el numeral 4.2.7 del MAAGAASSP. Así como la justificación para el otorgamiento del anticipo. 20](#_Toc195003861)

[n) Aviso de privacidad, así como la precisión de las medidas de seguridad para el manejo de la información para bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, alineado a la política general de Seguridad de la información en materia de TIC, cuando se considere aplicable. 20](#_Toc195003862)

[o) Seguro de Responsabilidad Civil en el caso de adquisición o arrendamiento de bienes o prestación de servicios que así lo ameriten a juicio del Área Requirente y/o Técnica, misma que, bajo su responsabilidad, indicará el monto o porcentaje por el cual deberá constituirse la póliza respectiva, sin que esta pueda ser inferior al 5% (cinco por ciento) del importe total del contrato o, en su caso, del importe máximo del contrato. En estos casos, cuando el proveedor llegase a contar con una póliza de responsabilidad civil global, podrá entregar al Área Contratante el endoso que garantice el contrato o convenio que se celebre, mismo que deberá corresponder al monto o porcentaje que se hubiera establecido, sin que sea necesario exigirle la presentación, exhibición o entrega de la póliza original. 22](#_Toc195003863)

[p) 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. 22](#_Toc195003864)

[q) Condiciones de Terminación Anticipada 22](#_Toc195003865)

[2 Firmas de elaboración, revisión y aprobación. 22](#_Toc195003866)

## Objetivo del documento.

Este documento establece los **términos y condiciones aplicables** a la prestación del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, determinando las obligaciones, responsabilidades y criterios de cumplimiento que deberán regir la relación contractual entre el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el **licitante adjudicado**.

El objetivo principal de este contrato es garantizar que el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico se entregue con la **calidad y oportunidad requeridas**, alineándose con los estándares y especificaciones técnicas establecidas por el Área Requirente, en apego a los principios de **eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez** en el uso de los recursos públicos.

Dicho servicio deberá cumplir con las disposiciones establecidas en la **Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP)**, su **Reglamento (RLAASSP)** y las **Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del IMSS (POBALINES)**, garantizando su correcta ejecución conforme a los procedimientos normativos del Instituto.

Además, este contrato se encuentra vinculado con los procesos internos de **Gobierno** y **Planeación** del IMSS, asegurando que su implementación contribuya al fortalecimiento institucional, a la mejora continua de la operación y a la observancia de las mejores prácticas en la prestación de servicios administrados dentro del ámbito de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

**Condiciones Generales de Prestación del Servicio.**

El licitante adjudicado deberá garantizar al Instituto a través del Gerente del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico lo siguiente:

* **La disponibilidad de los recursos especializados y capacitados** para la correcta ejecución de las actividades operativas descritas en el **Anexo Técnico** del presente procedimiento.
* **No permitir la reasignación de personal clave** a otro servicio similar sin la previa autorización del Instituto.
* **Ser el responsable de la capacitación interna de su equipo**, durante la vigencia del servicio, asegurando el cumplimiento de las mejores prácticas en la gestión y operación de servicios TIC de acuerdo con ITIL V4,
* **Mantener el cumplimiento de los estándares establecidos de los recursos especializados**. En caso de bajo desempeño o incumplimiento de los estándares establecidos, el IMSS podrá solicitar la sustitución del personal asignado, sin costo adicional y sin afectar la continuidad del servicio.

El cumplimiento de estas especificaciones será supervisado de manera periódica por el Instituto, asegurando que el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico se lleve a cabo conforme a los términos pactados en el contrato.

**Requerimiento Inicial de Recursos Especializados para el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.**

Para la prestación inicial del servicio, el **licitante adjudicado** deberá asignar a partir del hábil posterior a la emisión del fallo correspondiente y hasta el 31 de diciembre de 2025, **cuarenta (40)** **recursos** especializados en horarios escalonados, asegurando la disponibilidad permanente del servicio las 24horas del día. de acuerdo con lo siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Perfiles | Expert | Senior | Proficient | Junior |
| Gerente | 1 |  |  |  |
| Coordinador |  | 1 |  |  |
| Operador Especialista de Mesa de Servicios | 5 | 3 | 3 | 2 |
| Especialista en Soporte Técnico Remedy | 5 | 3 | 1 | 1 |
| Operador especialista health check de herramientas de observabilidad. | 7 | N/A | 8 | N/A |

De acuerdo con las necesidades del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**,** el administrador del contrato solicitará de común acuerdo con el **licitante adjudicado** del citado servicio la incorporación de mayor cantidad de recursos especializados con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de incorporación de los nuevos recursos especializados que se requieran incorporar a la plantilla del servicio.

**Asignación de Horarios Escalonados para Cobertura 24/7 del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.**

Para garantizar la **continuidad operativa del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, el licitante deberá asignar **recursos técnicos especializados** en **horarios escalonados**, asegurando la disponibilidad permanente del servicio **a partir del hábil posterior a la emisión del fallo correspondiente y hasta el 31 de diciembre de 2025** en la modalidad de **24/7 (24 horas del día, 7 días de la semana de Lunes a Domingo)**.

**Distribución de los Horarios Escalonados**

1. El **licitante adjudicado** deberá organizar la **asignación de turnos** de los recursos especializados de manera que en todo momento exista personal disponible para brindar el servicio.
2. Se deberán definir **horarios de trabajo rotativos o fijos**, en función de las necesidades operativas y conforme a lo establecido en el **Anexo Técnico**.
3. El esquema de turnos deberá contemplar periodos de **cobertura efectiva, relevos y tiempos de respuesta** para la atención de incidentes, monitoreo y gestión operativa.
4. Los horarios del servicio son en tres turnos de 8 horas como máximo de acuerdo con lo siguiente:

**Perfil #1:**

**Gerente**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | L -V | | | Sábado - Domingo | |
| Turnos | Expert | Senior | Proficient | Expert | Proficient |
| 9:00 -18:00 hrs. | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**Perfil #2:**

**Coordinador**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | L -V | | | Sábado - Domingo | |
| Turnos | Expert | Senior | Proficient | Expert | Proficient |
| 9:00 -18:00 hrs. | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

**Perfil #3:**

**Operador Especialista de Mesa de Servicios.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | L -V | | | Sábado - Domingo | |
| Turnos | Expert | Senior | Proficient | Expert | Proficient |
| 7:00 -15:00 hrs. | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15:00-23:00 hrs. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23:00-7:00 hrs. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

**Perfil #4:**

**Especialista en Soporte Técnico Remedy.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | L -V | | | Sábado - Domingo | |
| Turnos | Expert | Senior | Proficient | Expert | Proficient |
| 7:00 -15:00 hrs. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15:00-23:00 hrs. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23:00-7:00 hrs. | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

**Perfil #5:**

**Operador Especialista Health Check de Herramientas de Observabilidad.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | L -V | | Sábado - Domingo | |
| Turnos | Expert | Proficient | Expert | Proficient |
| 7:00 -15:00 hrs. | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15:00-23:00 hrs. | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 23:00-7:00 hrs. | 1 | 1 | 1 | 1 |

## Duración y Vigencia del Servicio.

La vigencia del servicio y del contrato será a partir del **día hábil posterior a la emisión del fallo correspondiente y hasta el 31 de diciembre de 2025.**

## Plazo de Entrega del Servicio.

El Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico deberá iniciar en su totalidad a partir del día hábil posterior a la emisión del fallo correspondiente y hasta el 31 de diciembre de 2025.

El **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** deberá iniciar en su **totalidad** el **día hábil siguiente al fallo de adjudicación**, sin requerir un periodo de implementación o transición.

El **licitante adjudicado** deberá garantizar la **disponibilidad inmediata** de los recursos especializados designados para la ejecución del servicio, asegurando que cuenten con la capacitación, herramientas tecnológicas y conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones desde el **primer día de operación** y hasta la finalización del servicio

El **incumplimiento en el inicio del servicio** dentro del plazo establecido podrá dar lugar a la aplicación de penalizaciones conforme a lo dispuesto en la **LAASSP, su Reglamento, las POBALINES y el Anexo Técnico**, así como a la posible rescisión del contrato en caso de retrasos significativos.

**Reunión de Kickoff para el inicio del Servicio**

Con el objetivo de garantizar una adecuada **planeación, coordinación y ejecución** del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, se llevará a cabo una **Reunión de Kickoff** en la que participarán las partes involucradas en la ejecución del contrato.

**Objetivo de la Reunión**

La **Reunión de Kickoff** tiene como finalidad:

* Formalizar el **inicio del servicio** y establecer las bases para su correcta operación.
* Asegurar que el **proveedor adjudicado y el IMSS** tengan una visión común sobre los alcances, responsabilidades y requerimientos del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.** Definir los **canales de comunicación y los mecanismos** de seguimiento del servicio entre el Gerente y Coordinador que asigne el proveedor adjudicado y el IMSS.
* Revisar la asignación y disponibilidad de los **recursos especializados**, conforme a lo establecido en el **Anexo Técnico**.
* Confirmar el cumplimiento de los **entregables** que deberá proporcionar el proveedor adjudicado al inicio, durante y a la conclusión del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**.
* Presentación de una propuesta de **plan de trabajo** y los mecanismos de supervisión del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**.
* Confirmar el cumplimiento de los **entregables** que deberá proporcionar el proveedor adjudicado.
* Definir la estructura de **turnos y asistencia** de los recursos especializados.
* Revisión del plan de **continuidad operativa** en caso de contingencia.
* Definición y entrega de **formato Institucional** de bitácora diaria **de trabajo**.

**Evidencia Documental**

Al finalizar la reunión, se elaborará un **Minuta de Reunión de Kickoff**, en la que se documentarán:

* Los acuerdos tomados.
* La validación de los entregables.
* El cronograma de actividades inicial.
* Los mecanismos de supervisión del servicio por ambas partes.

Dicha **Minuta** deberá ser firmada por los representantes del **IMSS y del proveedor adjudicado**, constituyéndose en el **documento base para el inicio formal del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**.

**Condiciones técnicas de aceptación de entregables**

El **licitante adjudicado** será responsable de entregar y acreditar las actividades realizadas mediante los entregables descritos en el **Anexo Técnico, apartado vi, inciso a)**

El cumplimiento en la entrega de estos documentos es un requisito fundamental para la validación del servicio y la autorización de los pagos correspondientes.

## Mecanismo de Evaluación de Proposiciones.

La evaluación de proposiciones se realizará bajo el criterio de **Puntos**.

**La puntuación** por obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y por tanto, no ser desechada, **será de cuando menos 45 puntos de los 60 puntos máximos posibles** que se pueden obtener en su evaluación.

Los posibles licitantes deberán considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Número | Rubros | Puntos Máximos Posibles |
| 1 | Capacidad del Licitante. |  |
| 2 | Experiencia y especialidad del Licitante. |  |
| 3 | Propuesta de trabajo. |  |
| 4 | Cumplimiento de Contratos. |  |
|  | **TOTAL:** | **60.0** |

**Se adjunta Anexo “Matriz de Evaluación por puntos”**

## Licencias permisos, registros, certificados o autorizaciones servicio a contratar.

**Compatibilidad con Herramientas y Plataformas**

Al inicio del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, e**l **licitante adjudicado** deberá proporcionar **mediante un escrito libre al Administrador del contrato acompañado de los documentos idóneos (certificaciones, constancias de estudio) y** que los recursos especializados asignados al **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** cuentan con la experiencia y conocimientos necesarios en el manejo y administración de las herramientas y plataformas tecnológicas establecidas en el **numeral iii, inciso 1 (Funcionales)** del **Anexo Técnico** del presente proceso. El conocimiento y manejo de dichas herramientas son indispensables para cubrir cabalmente el alcance de la prestación del servicio administrado descrito en el **Anexo Técnico** de acuerdo con lo siguiente:

* **Herramienta Remedy.**
* **Herramientas de Observabilidad y Notificación.**
* **Software Base complementario.**

El **proveedor adjudicado** se obliga a capacitar a sus recursos en la adopción y manejo eficiente de estas herramientas, asegurando su alineación con los procesos operativos del Instituto y el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio.

**Dotación de Herramientas Tecnológicas por Parte del Licitante**

Para garantizar la correcta ejecución de las actividades encomendadas, el **licitante adjudicado** deberá proporcionar para la **operación técnica del centro de monitoreo** el equipamiento tecnológico necesario, conforme a las **especificaciones establecidas en el numeral 1 del Anexo Técnico,** apartado **"Herramientas Tecnológicas” del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico"**, donde se detallan los requerimientos técnicos mínimos de los equipos de cómputo que deberán ser suministrados por el licitante adjudicado.

En cumplimiento de dicha disposición, el **licitante adjudicado** deberá garantizar, sin costo adicional para el Instituto, que los recursos técnicos especializados cuenten con el siguiente equipamiento tecnológico:

* **Equipos de cómputo portátiles** con capacidad de procesamiento, almacenamiento y conectividad adecuados para el desempeño de sus funciones, conforme a las especificaciones técnicas descritas en la sección referida del **Anexo Técnico**
* **Software y licencias necesarias** para la ejecución de tareas técnicas y operativas, asegurando la compatibilidad con las herramientas institucionales.
* **Dispositivos de comunicación** que permitan la interacción eficiente con las áreas de soporte y gestión dentro de la **CMCRT.**
* **Herramientas de acceso remoto y conexión segura** a los sistemas institucionales, garantizando el cumplimiento de los lineamientos en materia de seguridad y operación de acuerdo con lo establecido por el área de seguridad del Instituto, durante la vigencia de prestación del servicio

El **licitante adjudicado** será responsable del mantenimiento y operatividad de este equipamiento tecnológico, asegurando que su personal cuente con los medios tecnológicos adecuados para cumplir con los requerimientos del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.

**Perfiles y Certificaciones**

Los recursos técnicos especializados deberán cumplir con los **perfiles técnicos y habilidades** establecidas en el **Anexo Técnico**, asegurando una correcta ejecución del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**.

Las **certificaciones no son obligatorias**, pero son altamente **preferentes** para la adecuada ejecución del servicio. Se valorarán las certificaciones descritas en el inciso c) del presente documento:

* **ITIL v4 (Gestión de Servicios de TI).**
* **Remedy (Administración y Soporte de la Herramienta).**
* **Herramientas de Observabilidad y Notificación**

**Requerimientos de Licenciamiento para Equipos de Cómputo**

Al inicio del Servicio el licitante deberá garantizar con la factura de adquisición o arrendamiento de equipo de cómputo donde se indique que los **equipos de cómputo para la operación técnica del centro de monitoreo** cuentan con el licenciamiento indispensable para el desempeño de sus actividades. Dichas licencias deberán incluir, como mínimo:

* **Sistema Operativo Windows Profesional OEM en su última versión liberada.**
* **Licenciamiento de la paquetería Microsoft Office.**

Estas especificaciones se encuentran detalladas en el **Anexo Técnico, numeral iii " del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico"**, donde se establecen los requisitos mínimos de hardware y software que deben cumplir los equipos de cómputo​.

**Presentación de Licencias y Certificaciones.**

Las licencias de software para los equipos de cómputo deberán estar vigentes **desde el inicio del servicio**.

En el caso de las certificaciones que se entreguen de manera preferente estas deberán presentarse **desde el inicio del servicio**, asegurando que el personal asignado cumple con los perfiles establecidos en el Anexo Técnico.

**Normatividad Aplicable a las Certificaciones**

Las certificaciones y licencias deberán cumplir con los estándares y regulaciones emitidos por los fabricantes y/o partners oficiales, quienes son los entes facultados para su expedición, asegurando así su validez y reconocimiento dentro del sector tecnológico y administrativo del IMSS.

## Folletos, catálogos, fotografías, manuales.

No aplica

## Visitas a las instalaciones institucionales IMSS.

No aplica

## Visitas a instalaciones de los licitantes

Con el propósito de verificar la **capacidad operativa, técnica y administrativa de los licitantes**, el IMSS podrá realizar **visitas programadas a sus instalaciones**, a fin de evaluar que cuentan con los recursos humanos, tecnológicos y organizacionales necesarios para la correcta ejecución del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** desde y en el sitio alterno en caso de contingencia, estas instalaciones deberán ubicarse dentro de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.

El Administrador del Contrato validará mediante visita a las instalaciones del licitante del servicio que el sitio alterno, cuente con todos los elementos necesarios, técnicos y no técnicos para brindar la continuidad del servicio en caso fortuito, contingencia o fuerza mayor.

1. **Objetivo de la visita**:
   * Verificar la **capacidad técnica y operativa** del sitio alterno del licitante para la prestación del servicio en caso fortuito, contingencia o fuerza mayor.
   * Evaluar la existencia y disponibilidad **del sitio alterno** ubicado en la zona metropolitana de la CDMX comprometido en la propuesta.
   * Revisar la **infraestructura del sitio alterno**, asegurando el cumplimiento de los estándares aplicables en materia de **TIC y Seguridad de la Información** de acuerdo  **con la normatividad vigente**​.

## Penas convencionales y deducciones

**Penas convencionales por atraso en la prestación de servicios.**

**Para el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, se establecerán penas convencionales por atraso en el inicio de la prestación del servicio, considerando lo siguiente:**

Lo anterior conforme al cálculo del Numeral 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto cita “La pena convencional se calculará de acuerdo con los siguientes términos y condiciones expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

a) El Administrador del Contrato será el responsable de determinar, calcular, aplicar y dar

seguimiento a las penas convencionales, previstas en el contrato, así como de notificarlas

al proveedor para que éste realice el pago correspondiente.

b) La pena convencional por atraso en el inicio de la prestación del servicio, será del 1.0% por cada

día **natural** de atraso, aplicado al valor de los servicios prestados con atraso.

Pca = (1.0 %d) (nda)(vspa)

Dónde:

* (uno)%d = porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación, cotización, contrato o pedido por cada día **natural** de atraso en el inicio de la prestación del servicio.
* Pca = pena convencional aplicable.
* nda = número de días de atraso.
* Vspa = valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

**Deductivas por la prestación del servicio, parcial o deficiente a cargo del proveedor adjudicado**

Las deducciones, se aplicarán de acuerdo con lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento. Las deducciones se aplicarán por prestación parcial o deficiente de los servicios.

El procedimiento por seguir para el caso de deductivas será el siguiente:

* El Administrador del Contrato calculará el monto a deducir del importe pagado al proveedor adjudicado.
* El área referida anteriormente dará a conocer por escrito al proveedor adjudicado el importe que deberá ingresar al Instituto.
* El proveedor adjudicado tendrá la oportunidad de llevar a cabo en conjunto con el Instituto, la conciliación de las deductivas que hayan resultado.

El proveedor adjudicado acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Se aplicarán deducciones para el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** como se muestra a continuación:

La aplicación de deductivas se efectuará conforme a las siguientes tablas:

**Entregables que deberán ser proporcionados al Administrador del Contrato**

| **Concepto u Obligación** | **Nivel de servicio** | **Unidad de medida** | **Deducción** | **Límites de incumplimiento** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Currículums Vitae** del Gerente. | Al inicio del servicio. | Cumplimiento parcial o deficiente del documento, única ocasión. | **0.5 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes que corresponda al inicio del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Currículums Vitae** del Coordinador. | Al inicio del servicio. | Cumplimiento parcial o deficiente de los documentos. Única ocasión. | **0.5 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes que corresponda al inicio del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Plantilla de todos los recursos especializados para la operación del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, acompañado de sus respectivas fichas curriculares que incluya al menos domicilio y medios de contacto, los estudios realizados, licenciatura o ingeniería en sistemas o carrera a fin, datos de empleos anteriores y referencias de éstos. Descripción de las constancias que acrediten los conocimientos/certificaciones y experiencia requerida, así como comprobante de estudios (cédula profesional), antecedentes laborales.** | Al inicio del servicio. | Cumplimiento parcial o deficiente de los documentos, Única ocasión. | **0.5 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes que corresponda al inicio del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Listado del equipo de cómputo** con las especificaciones técnicas mínimas o superiores de los equipos de cómputo portátiles asignados a los recursos especializados del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico. | Al inicio del servicio. | Cumplimiento parcial o deficiente de los documentos, Única ocasión. | **0.5 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes que corresponda al inicio del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Plan de Continuidad Operativa** que contenga como objetivo, minimizar el impacto operativo del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico y los procedimientos a seguir en caso fortuito, contingencia o fuerza mayor, originados por desastres hábiles, errores humanos o fallas técnicas. | Al inicio del servicio. | Cumplimiento parcial o  deficiente del documento. Única ocasión. | **1 %** por cada d **día hábil** de atraso. en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes que corresponda al inicio del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Bitácora de trabajo** de cada uno de los recursos especializados en el formato institucional proporcionado por el IMSS, el cual debe contener firma autógrafa de los recursos especializados y del coordinador del servicio. | Mensual, los primeros 5 días hábiles de cada mes, al **Administrador del Contrato** | Cumplimiento parcial o deficiente en la entrega de la **bitácora de trabajo** mensual. | **0.5 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Mecanismo de control de**  **Asistencia** diaria,  que será acordado entre el administrador del  contrato y el proveedor adjudicado de  servicios. | Mensual, los primeros 5 días hábiles de cada mes, al **Administrador del Contrato** | Cumplimiento parcial o deficiente en la entrega del **Mecanismo de control de asistencia diaria**. | **0.5 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Evaluaciones** de calidad de los recursos especializados. | Dos veces durante la vigencia del servicio. | Recurso especializado. | **0.5 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| * Reportes de llamadas recibidas y abandonadas. * Relación de tickets que durante el mes, hayan sido turnados de forma errónea por los agentes telefónicos a los Grupos de Soporte o las Mesas de Ayuda en las unidades administrativas del IMSS en el país y/o Mesas de Servicios de Terceros. * Relación de tickets que hayan sido atendidos conforme a los tiempos de atención establecidos, por parte de los Grupos de Soporte Internos, o las Mesas de Ayuda en las unidades administrativas del IMSS en el país y/o Mesas de Servicios de Terceros. * Reportes de análisis de incidencias. * Recopilación de políticas de monitoreo. * Reportes estadísticos e históricos de la salud de las aplicaciones y servicios que el Instituto designe. | Mensual, los primeros 5 días hábiles de cada mes, al **Administrador del Contrato**. | Cumplimiento parcial o deficiente en la entrega del (los) reporte(s) solicitado(s). | **0.3 % por cada uno de los reportes** solicitados y listados bajo demanda, **por cada día hábil** **de atraso** en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Reportes especiales** o extraordinarios adicionales de acuerdo con las necesidades del Instituto. | Bajo demanda | Cumplimiento parcial o deficiente en la entrega del (los) reporte(s) solicitado(s). | **0.5 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Reporte de rotaciones** de recursos especializados. | Mensual, los primeros cinco días hábiles de cada mes vencido | Recurso especializado por cada perfil | **1%** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Memoria Técnica.** Deberá estar impresa y digital en medios electrónicos (USB, CD o Disco Duro Externo). Deberá contener la totalidad de la información generada desde el inicio del servicio hasta el **31 de Diciembre 2025.** | **10 días hábiles** previos a la finalización de la vigencia del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, al **Administrador del Contrato** | Cumplimiento parcial o deficiente en la entrega del acta de fin del servicio. | **1 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| **Bases de Datos** con la información relativa a la **Lista de productos y herramientas de software administrado por el Instituto.** Deberán estar actualizados al último día de vigencia de los servicios **(31 de Diciembre 2025)** en medio digital. | **10 días hábiles** previos a la finalización de la vigencia del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, al **Administrador del Contrato**. | Cumplimiento parcial o deficiente en la entrega del acta de fin del servicio. | **1 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |
| El proveedor adjudicado quedará obligado ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, a responder por la calidad de los servicios | Mensual, los primeros cinco días hábiles de cada mes vencido | Cumplimiento parcial o deficiente en la entrega de la **calidad de los servicios de manera** mensual | **1 %** por cada **día hábil** de atraso en el cumplimiento del entregable sobre el valor total de la factura mensual del mes de que se trate del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |

* En ningún caso se deberá autorizar el pago de los servicios, sí no se ha determinado, calculado y notificado al proveedor adjudicado las penas convencionales y deducciones aplicadas en términos de lo dispuesto en el contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.
* El servidor público designado como Administrador del Contrato, será el responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones.

El importe máximo de las penalizaciones y de las deducciones no podrá ser mayor al que resulte

de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento.

## Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos.

* 1. El proveedor adjudicado quedará obligado ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, a responder por la calidad de los servicios, así como en cualquier otra responsabilidad en la que hubiere incurrido en los términos señalados en el contrato respectivo y en la legislación aplicable.
  2. El proveedor adjudicado deberá analizar y resolver el requerimiento del administrador del contrato, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, contadas a partir de la notificación recibida por correo.
  3. Si posterior a este plazo, el proveedor adjudicado no resuelve el problema de calidad notificado por el Instituto, se aplicará una deducción por el 1 % diario sobre el valor específico de lo incumplido, hasta que se haya resuelto el problema.

## Garantías

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

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito, por parte del Instituto en forma inmediata, siempre y cuando el proveedor adjudicado haya cumplido a satisfacción del Instituto con todas las obligaciones contractuales, para lo cual deberá presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos.

1. Ejecución de la garantía.

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

* Cuando el proveedor adjudicado incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
* Cuando se rescinda administrativamente el contrato.
* La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales y deducciones que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

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

El pago por la prestación del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** se realizará de **manera mensual**, conforme a lo estipulado en el contrato y sujeto a la validación de los **entregables** establecidos en el **Anexo Técnico**​.

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

1. El proveedor adjudicado deberá proporcionar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, de conformidad con lo establecido en los entregables descritos en el **Anexo Técnico** y en el presente documento.
2. Cualquier atraso en la **prestación** del servicio, será sancionado de acuerdo con lo indicado en el presente documento.
3. El **Administrador de Contrato** o quien este designe como auxiliar, vigilará el debido cumplimiento de los compromisos adquiridos contractualmente por el proveedor adjudicado. Lo anterior deberá **enunciarse** en **acta de Entrega -Recepción** a la cual deberán adjuntarse los entregables que justifiquen el servicio objeto del presente, en la periodicidad indicada en cada uno de los entregables descritos en el **Anexo Técnico**.
4. El **Administrador de Contrato** o quien este designe como auxiliar, verificará, y comprobará que los servicios contratados y efectivamente prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable se hayan cumplido por parte del proveedor adjudicado en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto.

## En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo, deberá señalarse el porcentaje y forma de amortización del mismo, el cual debe ajustarse a las disposiciones establecidas en los artículos 13, 45 fracciones IX y X de la LAASSP y 81 fracción V del RLAASSP, y el numeral 4.2.7 del MAAGAASSP. Así como la justificación para el otorgamiento del anticipo.

No aplica.

## Aviso de privacidad, así como la precisión de las medidas de seguridad para el manejo de la información para bienes o servicios de tecnologías de la información y comunicaciones, alineado a la política general de Seguridad de la información en materia de TIC, cuando se considere aplicable.

El **licitante adjudicado** deberá entregar a la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico una carta de confidencialidad dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del fallo correspondiente, en la cual declare que, en caso de recibir información de carácter confidencial, que esté marcada como tal por parte de la entidad contratante, el proveedor adjudicado 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 **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**.

Ambas partes convienen en considerar como confidencial todos los datos, medios electrónicos, programas informáticos 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.

Asimismo, será considerada como confidencial aquella información proporcionada por “EL INSTITUTO” para la ejecución del servicio que preste el **licitante adjudicado**, que señale “EL INSTITUTO” y sea propiedad exclusiva de éste.

Por lo anterior, el **licitante adjudicado** reconoce que queda prohibida su difusión total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, incluyendo, pero no limitándose a: vía oral, impresa, electrónica, magnética, y en general por cualquier otro medio.

**Obligaciones del licitante adjudicado:**

En este sentido, 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 de “EL INSTITUTO” con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro, por lo que el **licitante adjudicado** se responsabiliza del uso y cuidado de la información.

Por lo expuesto, el **licitante adjudicado** se obliga a lo siguiente:

* 1. Utilizar toda la información a la que tenga acceso o que se genere con motivo de su estancia en las instalaciones de “EL INSTITUTO” únicamente para cumplir con el objeto del contrato resultante del presente proceso de contratación.
  2. Limitar la revelación de la información y documentación de “EL INSTITUTO” a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla.
  3. No hacer copias de la información de “EL INSTITUTO”, sin la autorización por escrito del mismo.
  4. No revelar a ningún tercero la información de “EL INSTITUTO” sin la previa autorización por escrito del mismo.

Una vez concluida la vigencia de los servicios, el proveedor adjudicado deberá entregar a la persona designada por el Administrador del Contrato de “EL INSTITUTO” todo el material, documentos y copias que contengan información confidencial proporcionada, asegurándose de que no se conserve en su poder ninguna copia o material con dicha información.

El proveedor adjudicado conviene en 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 el contrato resultante del presente proceso de contratación, comprometiéndose a observar y cumplir lo estipulado en este aviso.

**Excepciones a la obligación de confidencialidad:**

No será considerada como confidencial la siguiente información:

* 1. Aquella que sea conocida públicamente.
  2. La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente contrato, sin restricción de confidencialidad.
  3. La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato.
  4. Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito por “EL INSTITUTO”.
  5. La que deba ser suministrada a terceras personas por disposición legal o mandato de autoridad judicial o administrativa, en el entendido de que se informará previamente a “EL INSTITUTO” sobre dicha obligación.

En caso de incumplimiento de las disposiciones de confidencialidad aquí establecidas, el licitan **licitante adjudicado** te responderá ante todas las autoridades correspondientes e indemnizará a ““EL INSTITUTO”” por cualquier daño derivado de la difusión indebida de la información confidencial.

Asimismo, ambas partes tendrán plena libertad para usar cualquier información que las mismas acuerden, relacionadas con la tecnología de la información, incluyendo ideas, conceptos, conocimientos o técnicas, siempre que no divulguen información confidencial de la otra parte.

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

No aplica.

## Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades.

No aplica

## Condiciones de Terminación Anticipada

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

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