**Contenido**

[a) Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados 2](#_Toc193972149)

[I. Características y especificaciones 2](#_Toc193972150)

[i. Objetivo 2](#_Toc193972151)

[ii. Alcance 3](#_Toc193972152)

[iii. Requerimientos técnicos 4](#_Toc193972153)

[1) Funcionales 4](#_Toc193972154)

[2) No funcionales 15](#_Toc193972155)

[iv. Especificaciones técnicas 23](#_Toc193972156)

[v. Perfil del licitante 23](#_Toc193972157)

[vi. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 23](#_Toc193972158)

[a) Entregables 23](#_Toc193972159)

[vii. Cronograma de actividades 27](#_Toc193972160)

[viii. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse 27](#_Toc193972161)

[ix. Requerimientos de arquitectura tecnológica 28](#_Toc193972162)

[x. Restricciones e interfaces con otros elementos 28](#_Toc193972163)

[b) Pruebas requeridas, método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas 28](#_Toc193972164)

[c) Modificaciones de la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el compendio nacional de insumos para la salud 28](#_Toc193972165)

[d) Modificaciones de la especificación técnica de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior 28](#_Toc193972166)

[e) Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos 28](#_Toc193972167)

[f) Firmas de elaboración, revisión y aprobación 28](#_Toc193972168)

**Objetivo del documento**

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) requiere la contratación del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** a nivel nacional que brinde atención a los usuarios de TIC para registrar, dar seguimiento y gestionar las solicitudes de servicio hasta su conclusión (incidentes, requerimientos, cambios y problemas) a través de las herramientas tecnológicas con las que el Instituto cuenta actualmente.

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

La clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP) del servicio solicitado se identifica en la siguiente tabla:

|  |  |
| --- | --- |
| **Clave CUCOP** | 32700003 |
| **Descripción** | LICENCIAS DE USO DE PROGRAMAS DE CÓMPUTO Y SU ACTUALIZACIÓN. |
| **Unidad de medida** | Servicio |
| **Partida específica (COG)** | 32701 |
| **Objetivo del contrato** | Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico |

# Características y especificaciones

Instrumentar y consolidar a la CMCRT como el punto único de Contacto para las Tecnologías de la Información (TI) en el Instituto Mexicano del Seguro Social a nivel nacional dotando de recursos especializados suficientes e instrumentando las mejores prácticas en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) mediante un servicio administrado que permita a los usuarios de todas las unidades Médico-Administrativas del Instituto, registrar, dar seguimiento y gestionar las solicitudes de servicio hasta su conclusión (incidentes, requerimientos, cambios y problemas) a través de las herramientas tecnológicas con las que el Instituto cuenta actualmente.

# Objetivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) requiere la contratación del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** a nivel nacional que brinde atención a los usuarios de TIC para registrar, dar seguimiento y gestionar las solicitudes de servicio hasta su conclusión (incidentes, requerimientos, cambios y problemas) a través de las herramientas tecnológicas con las que el Instituto cuenta actualmente.

# Alcance

El proveedor del servicio deberá dotar al Instituto del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, el cual permitirá mejorar la atención a los usuarios finales y optimizar el soporte a los servicios tecnológicos que proporciona la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico. Así como, llevar a cabo actividades orientadas a la observabilidad, entrega de documentación, aseguramiento de la calidad, seguimiento, y gestión en la operación de la CMCRT las 24 horas del día (incluidos días inhábiles, sábados y domingos), **a partir del hábil posterior a la emisión del fallo correspondiente y hasta el 31 de diciembre de 2025**

La DIDT a través de la CMCRT requiere un **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** para registrar, dar seguimiento y gestionar las solicitudes de servicio hasta su conclusión (incidentes, requerimientos, cambios y problemas) a través de las herramientas tecnológicas con las que el Instituto cuenta actualmente así como los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, definidos en el Catálogo de Servicios de la CMCRT, los cuales deben ser brindados por recursos suficientes especializados y/o a través de grupos de soporte.

La CMCRT actualmente es el único punto de contacto para los usuarios del IMSS siendo la responsable de registrar y dar seguimiento a las diferentes solicitudes de servicio (incidentes, requerimientos, cambios y problemas) relacionados con los procesos y servicios de Tecnologías de la Información de la DIDT.

El Instituto solicita como parte del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** para la **operación técnica del centro de monitoreo**, que el **proveedor** adopte y asegure de manera enunciativa más no limitativa la entrega, aseguramiento de la calidad, documentación, seguimiento, observabilidad de la salud de las herramientas tecnológicas con las que el Instituto cuenta actualmente y de la operación técnica de la CMCRT del Instituto, por lo que deberá considerar como parte del alcance del servicio, los servicios actuales de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, sugerir las modificaciones y en caso de ser requerido se transferirá, integrará, habilitará, y sincronizará la atención a los servicios existentes y nuevos.

El **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico,** deberá incluir lo siguiente:

* Registro, documentación atención, seguimiento y gestión de solicitudes de servicios (incidentes, requerimientos, problemas y cambios) hasta su conclusión.
* Servicio de soporte técnico especializado dedicado a los servicios y/o aplicativos presentes y futuros en la CMCRT sobre la base instalada que garantice su uso, explotación y escalabilidad.
* Recursos técnicos especializados y suficientes para la atención, administración y gestión de los incidentes, ordenes de servicio, problemas y cambios que se presenten, así como para la vigilancia de la salud y comportamiento de las aplicaciones, sistemas y servicios que tiene incorporados la CMCRT, dichos perfiles son:
* **Gerente**
* **Coordinador**
* **Operador Especialista de Mesa de Servicios**
* **Especialista en Soporte Técnico Remedy.**
* **Operador especialista Health Check de herramientas de Observabilidad**

# Requerimientos técnicos

La CMCRT se identifica por ser el concentrador de todos los medios de contacto e intermediario en la atención de todos los servicios y aplicativos registrados de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, entiéndase como estos servicios una combinación de tecnologías de la información, documentación, recursos y procesos, los cuales son brindados por personal designado al interior del IMSS y recursos especializados, que brindan atención a los usuarios finales y soporte técnico a los Sistemas y Servicios Institucionales.

# Funcionales

El licitante para brindar el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico deberá considerar para su propuesta técnico-económica los recursos especializados que se listan a continuación:

**a)** **Gerente.**

**b) Coordinador.**

**c) Operador Especialista de Mesa de Servicios.**

**d) Especialista en Soporte Técnico Remedy.**

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

Proporcionando **cuarenta (40)** recursos especializados **incluidos el gerente y el coordinador**, con los estudios, capacidades técnicas y de análisis, certificaciones y en general con los elementos técnicos necesarios y suficientes para apoyar de **manera presencial y/o remota** en **instalaciones del Instituto de la Zona Metropolitana** de la **Ciudad de México** que **designe el Administrador del Contrato** conforme a las necesidades del servicio y lo descrito en el **numeral 1 incisos a), b) y c),** del documento **Términos y Condiciones** correspondiente, para la atención y solución de reportes relacionados con fallas, cambios, problemas, reportes y/o soporte, de manera enunciativa más no limitativa conforme a los siguientes perfiles:

**a) Gerente.**

El **Gerente** será el encargado de la planificación, ejecución, seguimiento, monitoreo, control y cierre del servicio, su **objetivo y responsabilidad principal**, es garantizar que el servicio se complete en tiempo y forma así como la toma de decisiones para el cumpliendo de los objetivos planteados en el presente Anexo Técnico, Términos y Condiciones y documentación anexa a la presente. Deberá acreditar que el recurso especializado propuesto para este perfil cuenta con experiencia mínima de 1 (un) año en la administración de proyectos similares o iguales al del servicio objeto del presente procedimiento.

**Habilidades Técnicas**

* **Gestión de proyectos:** Conocimiento en metodologías como **PMBOK (PMI), Agile, Scrum, Kanban, Lean, PRINCE2**.
* **Planificación y programación:** Uso de herramientas como **Microsoft Project, Jira, Trello, Asana, Monday.com, ClickUp**.
* **Gestión de riesgos:** Capacidad de identificación, análisis y mitigación de riesgos.
* **Análisis de datos:** Conocimiento en **KPIs, dashboards y reportes de desempeño**.
* **Gestión de stakeholders:** Comunicación con clientes, equipo y alta dirección.
* **Conocimientos:** Relativos a las TIC.

**Habilidades Blandas**

* **Liderazgo:** Motivación y dirección de equipos multidisciplinarios.
* **Comunicación efectiva:** Habilidades para interactuar con diferentes niveles de la organización.
* **Resolución de problemas:** Capacidad de tomar decisiones bajo presión.
* **Negociación:** Manejo de conflictos y búsqueda de consensos.
* **Gestión del tiempo:** Priorización de tareas y cumplimiento de plazos.

**b) Coordinador**

El **Coordinador** se encargaráde la supervisión y gestión eficiente de los recursos especializados y la documentación de entregables durante la vigencia del servicio. Seráel responsable de garantizar la correcta ejecución del servicio asegurando el cumplimiento de los términos contractuales, normativas aplicables y estándares de calidad. **Su función clave es la supervisión**, control y optimización de los recursos especializados asignados al servicio. Este recurso especializado deberá acreditar experiencia mínima de 1 (un) año en proyectos similares o iguales al del servicio objeto del presente procedimiento.

**Habilidades Técnicas**

* **Supervisión operativa:** Coordinación del recurso especializado.
* **Manejo de herramientas administrativas:** Uso de plataformas de control de asistencia, reportes operativos y software de gestión.
* **Conocimientos en gestión de riesgos:** Identificación y mitigación de riesgos operativos y contractuales.

**Habilidades Blandas**

* **Liderazgo y coordinación:** Capacidad para dirigir equipos multidisciplinarios.
* **Comunicación efectiva:** Interacción con los recursos especializados por parte del **proveedor adjudicado** y personal técnico y administrativo del IMSS.
* **Negociación y resolución de conflictos:** Manejo de incidencias y generación de soluciones efectivas.
* **Orientación a resultados:** Enfoque en la optimización del servicio y cumplimiento de estándares.
* **Gestión del tiempo:** Priorización de actividades para garantizar el cumplimiento de plazos.

**Responsabilidades Principales**

1. **Asegurar el cumplimiento del contrato de servicio administrado.**
2. **Supervisar al recurso especializado en sus funciones y cumplimiento de horario.**
3. **Coordinar con el IMSS la correcta ejecución del servicio, asegurando la calidad y eficiencia.**
4. **Gestionar incidencias operativas y administrativas, implementando soluciones oportunas.**
5. **Supervisar el correcto uso de insumos y herramientas de trabajo.**
6. **Generar reportes de desempeño y cumplimiento conforme a lo estipulado en el contrato.**
7. **Garantizar la correcta documentación y evidencias de servicio según lo requerido por el IMSS.**
8. **Velar por el cumplimiento de normativas laborales y de seguridad aplicables.**
9. **Realizar reuniones periódicas con personal del IMSS para seguimiento del servicio.**

**c) Operador Especialista de Mesa de Servicios.**

Serán los responsables de registrar, dar seguimiento y gestionar las solicitudes de servicio hasta su conclusión (incidentes, requerimientos, cambios y problemas) a través de las herramientas tecnológicas con las que el Instituto cuenta actualmente, brindar atención a incidentes reportados en la Mesa de Servicios, generación de scripts para la obtención de datos, métricas y/o reportes solicitados, análisis de incidencias reportadas en la herramienta, evaluar situaciones de criticidad para canalizar alertas hacia la gestión de incidencias y convocar war rooms, documentación de incidencias atendidas, elaboración de reportes a nivel técnico y ejecutivo, bases de datos SQL y noSQL, sistemas operativos Microsoft Windows, Linux/UNIX, HTML, paquetería de Microsoft. Experiencia mínima comprobable de 1 año y certificaciones en Remedy de manera preferente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividades/Habilidades** | **Expert** | **Senior** | **Proficient** | **Junior** |
| Responsable de brindar soporte a las aplicaciones y atención a incidentes reportados en la Mesa de Servicios |  |  |  |  |
| Generación de scripts de modificación de datos y/o generación de reportes detallados solicitados en Ofimática. |  |  |  |  |
| Análisis de incidencias reportadas en la herramienta |  |  |  |  |
| Mantenimiento preventivo y correctivo a aplicaciones a nivel Look & Feel. |  |  |  |  |
| Documentación de incidencias atendidas |  |  |  |  |
| Elaboración de reportes a nivel análisis detallado y directivo |  |  |  |  |
| Herramientas: Remedy, SQL Server desde 2000 hasta la versión vigente actual, Sistemas operativos desde Windows Vista hasta Windows server de la versión vigente, Oracle, HTML, Mumps GT, Paquetería de Microsoft. |  |  |  |  |
| Soporte Técnico Remoto | P | P | P | P |
| Experiencia en años y certificaciones en Remedy de manera preferente; experiencia y certificaciones comprobables documentalmente. | 1 año o más | 1 año o más | 1 año o más | 1 año o más |

**d) Especialista en Soporte Técnico** **Remedy.**

Serán los responsables de brindar el soporte técnico especializado de Remedy, generación de reportes estadísticos, mantenimiento preventivo y correctivo.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividades/Habilidades** | **Expert** | **Senior** | **Proficient** | **Junior** |
| Manejo de la Herramienta Remedy |  |  |  |  |
| Generación de reportes estadísticos y de negocio de mesa de ayuda en Remedy. |  |  |  |  |
| Mantenimiento preventivo y correctivo a Remedy Institucional. |  |  |  |  |
| Especialista en Administración de la herramienta Remedy. |  |  |  |  |
| Generación de reportes em Remedy a todas las áreas de lo diversos sistemas que se tienen registrados en la Mesa de Servicios ya sea por periodos de tiempo o generales. |  |  |  |  |
| Herramientas; Remedy y Paquetería de Microsoft |  |  |  |  |
| Soporte Técnico Remoto | P | P | P | P |
| Experiencia en años y certificaciones en Remedy de manera preferente; experiencia y certificaciones comprobables documentalmente | 1 año o más | 1 año o más | 1 año o más | 1 año o más |

**e) Operador Especialista Health Check de Herramientas de Observabilidad**

Serán responsables de implementar estrategias para optimizar la detección y el tratamiento preventivo y reactivo de eventos, así como identificar aquellos habilitados en las herramientas de observabilidad para anticipar interrupciones o degradaciones en los servicios y aplicaciones registradas en la CMCRT.

Tendrán la responsabilidad de tomar decisiones sobre la observabilidad del estado del software y hardware de las aplicaciones y servicios del Instituto, evaluando la necesidad de canalizar alertas hacia la gestión de incidencias, convocando a war rooms de atención inmediata o reuniones programadas de seguimiento. Asimismo, deberán identificar eventos informativos sin impacto operativo, coordinar con el personal institucional cuando sea necesario modificar métricas para mejorar la calidad de la información y garantizar que reflejen los acuerdos alcanzados en reuniones internas como war rooms, ventanas de mantenimiento y migraciones.

También deberán monitorear en tiempo real el rendimiento de las aplicaciones y servicios registrados en la CMCRT, colaborar con equipos de desarrollo, operaciones, seguridad, telecomunicaciones y normativas para dar visibilidad a los cambios en las métricas, participar en la implementación de mejoras y optimizaciones y elaborar informes sobre el estado de las aplicaciones y servicios habilitados en las herramientas del Instituto.

Se requiere experiencia mínima comprobable de un año.

| **Actividades/Habilidades** | Expert | Proficient |
| --- | --- | --- |
| • Implementar estrategias para optimizar la detección de eventos relevantes y el tratamiento preventivo, así como reactivo. | P |  |
| • Responsable de identificar eventos que estén habilitados en las herramientas de monitoreo que sean críticos y puedan causar interrupción o degradación del servicio. |  |  |
| • Responsabilidad para tomar decisiones sobre la operación y determinar si es viable canalizar un alertamiento a gestión de incidencias para convocar a war room. |  |  |
| • Responsabilidad para tomar decisiones sobre la operación y determinar si es viable canalizar un alertamiento a gestión de problemas. | P | P |
| • Identificar eventos informativos que no causen afectación |  | P |
| • Canalizar con el personal Institucional si alguna métrica debe de ser modificada y de información de valor, de acuerdo con lo que informen en reuniones al interior del Instituto como war room, ventanas de mantenimiento, etc. |  | P |
| • Canalizar con el personal Institucional si algún servicio debe ser dado de baja de acuerdo con lo que informen en reuniones al interior del Instituto como war room, ventanas de mantenimiento, etc. | P | P |
| • Monitorear el rendimiento de aplicaciones y servicios en tiempo real. |  | P |
| • Colaborar con equipos de desarrollo, operaciones, seguridad, telecomunicaciones y normativas para dar visibilidad de los cambios de estado de las métricas habilitadas en las herramientas de monitoreo. |  | P |
| • Monitorear el rendimiento de aplicaciones y servicios en tiempo real. |  | P |
| • Participar en la implementación de mejoras y optimizaciones. |  | P |
| • Generar informes sobre el estado de las aplicaciones y servicios. |  | P |
| • Participar en la implementación de mejoras y optimizaciones. |  | P |
| • Capacitar al personal sobre el uso de herramientas de monitoreo. |  | P |
| Herramientas: Paquetería de Microsoft, conocimiento básico de Zabbix, Sitescope, BSM, Cloud control, Dynatrace, Oracle Weblogic, Site 24x7, Nagios y Linux. |  | P |
| Soporte Técnico Remoto | P | P |
| Experiencia en años y certificaciones de manera preferente; experiencia y certificaciones comprobable documentalmente | 1 o más años | 1 o más año |

La CMCRT opera actualmente en instalaciones propias del Instituto, siendo el único punto de contacto hacia las áreas internas y los usuarios finales del Instituto, así mismo, la CMCRT es la responsable de registrar y dar seguimiento a los diferentes eventos relacionados con la observabilidad de los procesos y servicios de Tecnologías de la Información, como son incidentes, requerimientos, atención de problemas y solicitudes de cambio, entre otros. La CMCRT, cuenta actualmente con una plataforma de productos y herramientas, que permiten llevar a cabo las actividades antes mencionadas.

El **licitante adjudicado** para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** deberá apegarse a las políticas, lineamientos y procedimientos establecidos presentes o futuros por el Instituto para integrar las categorizaciones de los síntomas más comunes en los eventos relacionados con los procesos y servicios de seguridad de la información y deberá estar ubicado físicamente en Territorio Nacional.

El **licitante adjudicado** para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** será responsable de asegurar que los recursos especializados se integren dentro del flujo de los procesos y servicios instrumentados por el Instituto y los definidos como parte de los servicios del presente anexo técnico coadyuvando a la implementación y mejora de los mismos.

El **licitante** **adjudicado** para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** deberá proporcionar los siguientes servicios de manera enunciativa más no limitativa:

* Atención, solución y documentación de incidentes/requerimientos del usuario final mediante llamada telefónica / chat / mail / self service con opción si es requerido, de realizar conexión remota
* Documentación detallada, pormenorizada, legible y adecuada de los reportes resueltos y su registro en Remedy.
* Cierre y documentación de acuerdo con las mejores prácticas recomendadas por ITIL V4 de los incidentes y/o requerimientos, cambios y problemas.
* Apoyo en las pruebas y durante la liberación de un nuevo software, aplicaciones, integración, parches y pruebas de software desarrolladas por el Instituto y/o por terceros.
* Apoyo de manera inmediata en los sets de pruebas previas y posteriores en casos de desastre y en su ejecución.
* Atención, solución y documentación detallada y legible de los reportes o tickets enviados a los recursos especializados para la atención y observabilidad de la salud de las herramientas, así como del hardware donde se despliegan.
* Atención, solución y documentación de incidentes de software a los usuarios del Instituto (hardware, sistemas operativos, aplicaciones comerciales y aplicaciones desarrolladas por el Instituto).
* Mantener y dar seguimiento a la observabilidad de los servicios y aplicaciones que brinda el Instituto a sus usuarios finales, tanto internos como externos.
* Informar sobre los cambios de estado de salud de la infraestructura donde se encuentran desplegados los servicios y aplicaciones del Instituto.
* Configurar y mantener actualizadas las métricas y umbrales de observabilidad de las herramientas tecnológicas.

Los recursos especializados que el **licitante adjudicado** designe, deberán estar debidamente capacitados, **certificados preferentemente** y calificados para el servicio y tareas encomendadas. El **licitante** **adjudicado** brindará la capacitación adecuada para el conocimiento en la actualización de las herramientas Remedy el cual deberá cumplir con por lo menos dos (2) cursos técnicos y uno de trabajo en equipo.

Por causas de indisciplina o bajo rendimiento del recurso especializado del **licitante adjudicado** del servicio, el Instituto podrá solicitar su reemplazo, por ende, el **licitante adjudicado** del servicio reemplazará al recurso especializado de manera inmediata sin impacto al servicio o cargo adicional para el Instituto. Además, el **licitante adjudicado** del servicio deberá contar con los recursos especializados de reemplazo sin costo alguno.

El **licitante** **adjudicado** para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** se obliga a no reasignar a los recursos especializados clave y previamente destinados al Instituto a la atención de cuentas de terceros, proyectos u otros clientes sin previa autorización del Instituto.

Los recursos especializados que el **licitante** **adjudicado** proponga para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** realizarán de forma amplia y detallada de manera técnica y no técnica el análisis PROACTIVO Y REACTIVO de incidencias, solicitudes, diagnósticos de monitoreo y problemas para identificar y prevenir de manera efectiva la recurrencia de estos, así como problemas inherentes.

El **licitante** **adjudicado** del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** deberá asegurarse de realizar sus actividades bajo las premisas de servicio que el Instituto implemente y asegurar la correcta documentación.

Los recursos especializados que el **licitante** designe al **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** deberán registrar, atender, documentar, monitorear, dar seguimiento, asignar y resolver los incidentes, cambios, problemas y requerimientos, con las herramientas de software presentes y futuras que se mencionan de manera enunciativa más no limitativa en la siguiente “**Lista de productos y herramientas de software con los que cuenta y opera por el Instituto”:**

**Lista de productos y herramientas de software administradas por el Instituto.**

1. Herramienta Remedy
   1. Incidentes.
   2. Problemas.
   3. Cambios.
   4. Base de datos de conocimiento.
   5. Niveles de servicio.
   6. CMDB
2. Herramientas de Observabilidad y Notificación.
   1. Zabbix.
   2. Sitescope.
   3. BSM.
   4. Cloud control.
   5. Dynatrace
   6. Oracle Weblogic
   7. Site 24x7.
   8. Nagios.
   9. Inteligencia Artificial
3. Software Base complementario.
   1. Sistemas operativos (Windows, IOS, Android, Linux, Unix)
   2. Aplicaciones de correo electrónico vía web y cliente (Outlook).
   3. Aplicativos de oficina y desarrollos del Instituto.
   4. Software comercial (Microsoft Office, Navegadores Web, Adobe, etc.)
   5. Drivers.
   6. Antivirus.
   7. Linux.
   8. Parches.
   9. Plug in.

3.10BIOS y firmware.

3.11Chat Box

3.12Redes sociales (whats app, teams, telegram, entre otras)

**Perfiles para el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Perfil | 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 |

Para los perfiles antes descritos, además deberán contar preferentemente con los siguientes requisitos:

Licenciatura de manera preferente (**título y cédula profesional**), o trunca **(certificado de estudios o último comprobante de estudios**) en Ingeniería en sistemas, informática o carrera afín, Carrera Técnica en TIC´s, cursos, diplomados o certificaciones en software descrito en “**Lista de productos y herramientas de software administradas por el Instituto”** del presente Anexo Técnico.

El **proveedor adjudicado** para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** deberá proporcionar sin costo adicional para el Instituto, al menos un (1) **equipo de cómputo portátil** (laptop), 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 y para cada uno de los recursos especializados que conformarán la plantilla de perfiles anteriormente descritos.

**Herramientas Tecnológicas**

Los equipos de cómputo asignados a los recursos especializados deberán contar como mínimo con las siguientes especificaciones técnicas:

|  |  |
| --- | --- |
| Procesador | Intel Core [i7 a 3.2GHz](mailto:i7@3.2GHz), 6 Núcleos. |
| Disco Duro | 1 TB estado sólido |
| Memoria RAM instalada | 32 GBDDR4 |
| Tarjeta de video | Resolución HD nativa de 1920 x 1080 con al menos 8Gb de memoria dedicada. Integrada |
| Pantalla | 15" 1920x1200, no táctil |
| Cámara de video | Sí |
| Conectividad | Tarjeta inalámbrica IEEE 802.11ac, compatible con IEEE 802.11a/b/g/n, de doble banda 2.4GHz y 5GHz Bluetooth 4.1 Puerto de red Gigabit Ethernet PCI-Express |
| Puertos | Cuando menos los siguientes puertos:  2 USB 3.0  1 HDMI  1 Entrada combinada para auriculares y micrófono |
| Teclado | Español latinoamericano |
| Sistema Operativo | Windows Profesional OEM en su última versión liberada. |

**Capacitación de los Recursos Especializados.**

El **proveedor adjudicado** deberá presentar a los recursos especializados que conformarán la plantilla inicial en las instalaciones del IMSS ubicadas en Toledo 21, Colonia Juarez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, CDMX/ Reforma 476, Piso 5, ala oriente, Colonia Juarez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, CDMX, con el objetivo de participar en una **capacitación propedéutica inicial y obligatoria impartida por personal del Instituto para el conocimiento y entendimiento de los procesos y aplicativos internos que conforman el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico y** que tendrá lugar **los primeros cinco días** hábiles posteriores a la emisión del fallo, con el objetivo de garantizar la correcta ejecución de las actividades en apego a los procesos internos, normativas y lineamientos operativos del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y de la DIDT.

Dicha capacitación comprenderá la inducción a los procedimientos administrativos, técnicos y operativos necesarios para la prestación del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico, La asistencia y acreditación de esta capacitación serán **requisitos indispensables** para la incorporación del recurso especializado a la operación del servicio.

**Evaluaciones de los Recursos Especializados.**

El Instituto se reserva el derecho de verificar la documentación que acredite los conocimientos y capacidades técnicas de los recursos especializados propuestos.

De igual forma, el Administrador del Contrato o a quien el designe, aplicará evaluaciones de calidad al menos dos veces durante la vigencia del servicio a los recursos especializados o cuando el Administrador del Contrato lo determine necesario. En caso de calificación menor a 85/100 en la evaluación de calidad, el o los recursos especializados deberán ser retirados de la operación y podrán ser incluidos en un nuevo proceso de capacitación. Sólo en caso de obtener calificación aprobatoria en la nueva evaluación podrán reincorporarse a la operación previo el visto bueno del Instituto a través del **Administrador del Contrato**.

El IMSS, a través del **Administrador del Contrato** se reserva el derecho de solicitar cualquier cambio de los recursos especializados del prestador del servicio que considere necesario por **bajo desempeño** y/o conducta, dicha solicitud se efectuará por escrito y la sustitución del recurso especializado deberá realizarse de manera inmediata y su reemplazo no podrá exceder de 3 días hábiles posteriores a la petición.

El nivel de rotación de los recursos especializados no será mayor a un (1) recurso especializado por perfil (de manera mensual), para lo cual se requiere que el **licitante adjudicado** haga la entrega de un reporte mensual (los primeros cinco días hábiles a mes vencido) al **Administrador del Contrato** con la relación impresa de los movimientos de altas y bajas de los recursos asignados al servicio. En caso de no cumplir con este requisito se aplicará una deductiva.

**Transferencia de Conocimiento para la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**

* + **Memoria técnica**

El **proveedor adjudicado** iniciará el proceso de entrega al Administrador del Contrato o a quien éste designe, al menos diez 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** de la correspondiente Memoria Técnica, la cual deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa, los reportes, documentos, manuales, guías, presentaciones, informes, bitácoras, comunicados, mensajes, artículos y demás piezas de información relevantes que se hayan generado y recopilado durante la vigencia del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** Esta Memoria Técnica deberá entregarse en el idioma español, considerando todos los módulos en uso actuales y futuros de productos y herramientas de Software contenidas de manera enunciativa mas no limitativa en la *“***Lista de productos y herramientas de software administradas por el Instituto*”*** para el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.

La **Memoria Técnica** deberá ser entregada al **Administrador del Contrato** de forma documental impresa y organizada por carpetas, así como en su versión Digital en medios electrónicos CD/USB

con una descripción amplia, detallada y comprensible a nivel usuario, de acuerdo con lo descrito en el apartado de entregables descritos en el Anexo de Términos y Condiciones

* + **Bases de datos**

El **proveedor adjudicado** deberá entregar al **Administrador del Contrato** al menos diez 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** las bases de datos relacionadas con todas y cada una de las herramientas descritas de manera enunciativa mas no limitativa en la *“***Lista de productos y herramientas de software administradas por el Instituto*”*** con las tablas, esquemas, respaldos, métricas, configuraciones y demás información necesaria para su correcta consulta y explotación de la información generada durante la vigencia del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico.**

# No funcionales

**Servicio de Soporte Técnico al usuario final**

Dar seguimiento a estos incidentes y requerimientos a través de las herramientas descritas de manera enunciativa mas no limitativa en la *“***Lista de productos y herramientas de software administradas por el Instituto*”***

El alcance comprende la conexión remota al equipo del usuario derivado de un incidente o requerimiento que el Instituto asigne, para resolver la falla o solicitud que el usuario requiera. El recurso especializado asignado por parte del **proveedor adjudicado** a este servicio deberá recolectar la información necesaria para atender, analizar la falla y resolverla remotamente o bien, escalarla en caso de ser necesario con otras áreas que el Instituto designe. El soporte que deberá brindarse, está orientado a usuarios internos y externos del Instituto ubicados y distribuidos a nivel nacional con base en un horario de atención de 24/7.

El acceso a los equipos de cómputo será a través de herramientas o sistemas aprobados por el IMSS y siempre con la anuencia del usuario para conectarse a los equipos que presenten la falla, incidencia o solicitud de soporte técnico.

El **proveedor adjudicado** para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** deberá de considerar realizar la búsqueda del usuario en cuanto le sea asignado el incidente o requerimiento, a través de la infraestructura de contacto que el IMSS designe.

El Servicio de Soporte Técnico Remoto se considera en idioma español con un alcance nacional en la República Mexicana. El **proveedor adjudicado** para brindar el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico deberá proporcionar este servicio con base a las mejores prácticas de ITIL V4.

El servicio de Soporte Técnico Remoto deberá contemplar lo siguiente:

* Soporte remoto por medio de la herramienta que el Instituto designe.
* Atención de llamadas telefónicas / chat / mail / autoservicios referentes a incidentes y/o requerimientos en la herramienta de incidentes y requerimientos que el IMSS indique.
* Registro, documentación atención, seguimiento y gestión de solicitudes de servicios (incidentes, requerimientos, problemas y cambios) hasta su conclusión desde las herramientas del IMSS.
* Contar con la aprobación verbal o escrita del usuario para realizar la conexión remota a su equipo.
* Realizar contacto por cualquier método con el usuario previo a la conexión remota a su equipo.
* Apego o uso de un “script” aprobado para la atención del Instituto.
* Notificación al Coordinador de la Mesa de Servicios del **proveedor adjudicado** en caso de alguna inconformidad por parte del usuario.

Los recursos especializados que el **proveedor adjudicado** designe para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico,** deberán brindar el soporte técnico de todos los incidentes/requerimientos relacionados con TI dentro del alcance de los servicios, dada la naturaleza de la falla si no es susceptible a solucionarse, el incidente será canalizado a través de la herramienta de incidentes a las diferentes áreas de solución para su atención y resolución que el Instituto especifique.

Las responsabilidades del **licitante** **adjudicado** para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** son:

• Atender y solventar incidentes que estén dentro del catálogo de servicios.

• Atender y ejecutar requerimientos que estén dentro del catálogo de servicios

• Brindar la observabilidad los cambios de estado de la infraestructura sobre la cual se tienen desplegados los servicios y aplicaciones del Instituto.

• Monitorizar la experiencia de usuarios sobre el uso y aprovechamiento de los

servicios y aplicaciones registrados en la CMCRT del Instituto.

• Generar reportes y estadísticas del comportamiento operativo y funcional de

servicios y aplicaciones del Instituto.

Toda vez que algunos incidentes o requerimientos resultan más complejos y críticos, ya sea porque se va complicando su resolución y escapan a las actividades relacionadas con el soporte o bien por algunas razones que están fuera del alcance del servicio establecido, en estos casos se aplica una matriz de escalamiento o notificación (acordada y aprobada por el IMSS y basada en un Proceso de Administración de Incidentes), cuyo fin es alertar e informar de la problemática y así promover su resolución. Esta labor implica un seguimiento a cada incidente/requerimiento desde la asignación hasta su resolución, vía herramienta de administración de incidentes y requerimientos.

El **licitante adjudicado** para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** atenderá los incidentes y/o requerimientos con base a la clasificación y/o prioridad que le sean asignados, con base a una categorización previamente definida y validada por el Instituto para ser resuelta vía remota, siendo esto, la elegibilidad de los incidentes y/o requerimientos a ser solucionados por el **licitante** **adjudicado** en este servicio. Esta elegibilidad será definida por el Instituto y actualizada regularmente de manera que el **licitante** **adjudicado** tenga actualizada esta información.

El **licitante adjudicado** deberá apegarse al procedimiento de atención que el IMSS especifique, así como el estricto seguimiento de premisas de servicio que Instituto implemente para el Servicio de Soporte Técnico.

Este servicio incluye la notificación de la solución de los reportes al Instituto, así como la documentación de la solución en la herramienta de incidentes que el Instituto designe.

**Seguridad de la Información**

En relación con la Seguridad de la información por la naturaleza del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, que el **proveedor adjudicado** tenga acceso, esta información se refiere a cualquier activo, acciones u otras propiedades, incluyendo propiedades de terceros.

Los recursos especializados en el servicio deberán cumplir con lo siguiente:

* No retirar bienes de las instalaciones del IMSS sin previa autorización.
* Utilizar los activos del IMSS únicamente para los efectos del presente servicio, bajo las normas y/o políticas actuales y futuras establecidas por el Instituto de acuerdo con los estándares y políticas de seguridad establecidas por el IMSS.
* Conectar, interactuar o utilizar programas, herramientas o procesos indicados por el IMSS.
* Abstenerse de compartir o divulgar identificadores, contraseñas, claves de cifrado o números de teléfono de acceso telefónico en el ordenador, así como la instalación de software no autorizado.
* Tratándose de equipos de cómputo o de cualquier otro equipo y/o dispositivo que permita el almacenamiento de información, se deberá realizar el borrado seguro de la información del Instituto y entregar el documento probatorio correspondiente, legible e identificable de la ejecución de dicha actividad.

**Ubicación del punto de contacto centralizado.**

Las localidades actuales desde donde se desarrollan las actividades del área son:

* Toledo 21, Colonia Juarez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, CDMX.
* Reforma 476, Piso 5, ala oriente, Colonia Juarez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, CDMX.

El proveedor adjudicado para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** deberá contar con un sitio alterno para la atención y continuidad del servicio 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,** 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.

Con el propósito de asegurar la continuidad del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico,** el licitante deberá entregar al Instituto un **Plan de Continuidad** para el servicio ofertado, en caso de una afectación mayor en las actividades.

El proveedor adjudicado para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** en conjunto con el Instituto, definirá los impactos y procedimientos a seguir en el Plan de continuidad, que debe tener como objetivo el proporcionar un mínimo de afectación en los niveles de productividad y servicio definidos por el Instituto, por causa originada por desastres naturales, errores humanos o fallas técnicas.

**Trabajo a distancia**

En el caso que no sea posible prestar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** desde las instalaciones del Instituto por cuestiones de emergencia, contingencia o por necesidades del servicio en el Instituto u otros, los recursos especializados deberán continuar brindando el servicio de manera remota. Esta modalidad de trabajo podrá dar inicio desde y durante el tiempo que el Instituto determine necesario.

**El licitante adjudicado deberá considerar como parte de sus alcances, que los recursos especializados estén provistos de:**

* Diademas estereofónicas con micrófono integrado.
* Componentes habilitadores tales como: computadoras y todo el equipamiento necesario para que los recursos especializados puedan cumplir con las funciones encomendadas, para tal fin debe referirse a lo descrito en el apartado de Requisitos Funcionales del presente Anexo Técnico.
* El soporte técnico que se requiera para el correcto funcionamiento de lo anteriormente

descrito será responsabilidad única y exclusiva del **licitante** **adjudicado** sin costo adicional para el Instituto.

* Se deberá considerar desde el inicio del servicio, la implementación de horarios escalonados de cuatro turnos (inicialmente) de acuerdo con las necesidades del Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico y perfiles de recursos especializados, cubriendo un horario continuo de atención de 24 horas, siete días de la semana, a partir del **día hábil posterior a la emisión del fallo correspondiente y hasta el 31 de diciembre de 2025**. El instituto se reserva el derecho de gestionar los turnos de acuerdo con el apartado denominado “**Distribución de los Horarios Escalonados**” contenido en el anexo de **Términos y Condiciones**.
* Los recursos especializados deberán contar con los permisos suficientes y necesarios en sus equipos de cómputo portátiles para el ingreso y descarga de aplicaciones del IMSS, así como a las herramientas de configuración para el acceso vía WEB que de manera enunciativa más no limitativa, por ejemplo: escritorio virtual, VPN, entre otros, en la inteligencia de que los recursos especializados puedan realizar las funciones encomendadas que forman parte del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**.
* El Instituto pondrá a disposición del **proveedor adjudicado** del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** la herramienta Remedy con el que cuenta actualmente, con la finalidad de que los recursos especializados realicen de manera adecuada sus funciones, actividades y tareas asignadas.

El **licitante adjudicado** deberá proporcionar toda la infraestructura Tecnológica que permita a sus recursos especializados atender las solicitudes de servicio, como se mencionan a continuación:

* + Establecer los mecanismos de respaldo (Backup) de la información generada de la totalidad de la prestación del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** en caso de presentarse alguna contingencia, fuerza mayor o caso fortuito.

Para facilitar y asegurar la implementación de los mecanismos de respaldo descritos en el punto anterior, el Instituto a través del **Administrador del Contrato** proporcionará en la **reunión de inicio del servicio** al proveedor adjudicado del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** las especificaciones técnicas detalladas.

Los recursos especializados que el **licitante** **adjudicado** designe para el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** al **inicio del servicio,** deberán firmar de manera autógrafa las responsivas que sean necesarias para el desempeño, funciones o actividades de acuerdo con cada uno de los perfiles.

**Marco de referencia para la prestación del servicio**

El **licitante** deberá proporcionar y presentar los procesos y procedimientos necesarios para brindar el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** de acuerdo con las mejores prácticas basadas en el Service Desk Institute (SDI, por sus siglas en inglés) e ITIL versión 4.

Los procesos mínimos de manera enunciativa más no limitativa del servicio son los siguientes:

1. Gestión de Incidentes.
2. Gestión de Problemas.
3. Gestión de Requerimientos.
4. Gestión de Controles de Cambios.
5. Gestión de Niveles de Servicio.
6. Gestión del Conocimiento.
7. Observabilidad de la Salud de los Servicios y Aplicativos del Instituto.
8. Gestión de Políticas de Monitoreo.

Dichos procesos deberán estar alineados a la estrategia en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto y deberán cumplir con lo señalado en las políticas emitidas por las unidades administrativas del Instituto y las que se determinen por la Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones (ATDT) o cualquier otro ente competente Federal.

El **proveedor adjudicado** conforme a las necesidades del IMSS deberá documentar de manera detallada el **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, el cual deberá contener las solicitudes de servicio e incidentes, así como la Gestión de Incidentes, Problemas, Cambios, Gestión del Conocimiento, Reportes y Estadísticas de la Salud de los Servicios y Aplicativos, así como la Gestión de sus Políticas de Monitoreo.

El **proveedor adjudicado** será el responsable de la asignación y registro en forma ordenada, correcta y eficiente de la Gestión de Incidentes y la Gestión de Requerimientos las cuales consisten en que los recursos especializados realicen el registro, diagnóstico, asignación, escalación, notificación y seguimiento de los tickets turnándolos en caso de ser necesario ya sea a los “Grupos de Soporte Internos” o las Mesas de Ayuda en las unidades administrativas del IMSS en el país y o a las “Mesas de Servicios de Terceros” de acuerdo a la competencia de cada uno de ellos.

El **proveedor adjudicado** será responsable de que sea registrado por los recursos especializados, el cambio en los componentes (CI) de un servicio de TI y se le denominará Solicitud de Cambio, Esto será parte del proceso de Gestión de Cambios.

El **proveedor adjudicado** será el responsable de que los recursos especializados, cuando no conozcan la causa raíz de un incidente, generen un ticket denominado Problema, a esta acción se le denominará Gestión de Problemas.

Los recursos especializados que el **proveedor adjudicado** designe, deberán entregar de manera mensual conforme a los Procesos de ITIL implementados al **Administrador del Contrato** los informes: analíticos, detallados y pormenorizados correspondientes a los servicios asociados al presente anexo técnico, considerando al menos:

Solución de tickets, incidencias, problemas, controles de cambios y reportes:

* tickets creados
* tickets turnados a los grupos de soporte
* tickets turnados a las mesas de servicio de terceros
* tickets en proceso
* tickets turnados de forma errónea
* tickets reabiertos
* tickets resueltos
* entre otros

**Privilegios y permisos de acceso y consulta**

Los recursos especializados que el **licitante** **adjudicado** designe y apruebe el Instituto, podrán proporcionar a los integrantes de 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”diferentes tipos de perfiles y permisos de acceso a la herramienta institucional de la CMCRT.

Los recursos especializados generarán los roles con privilegios, que permitan el despliegue individual y privado de la información:

1. **Privilegios de Administrador de Proceso de ITIL**: Permisos para verificar la totalidad de los datos disponibles en la solución, generar reportes, modificar datos y exportar información del proceso de ITIL asignado. El administrador de cada proceso controlará los permisos de los integrantes de sus grupos de soporte, así como establecerá el ciclo de vida de atención de los reportes a crear en la consola de su proceso.
2. **Privilegios para los integrantes de los Grupos de Soporte Interno**: Permisos para verificar los datos disponibles en la solución, generar reportes, registrar y modificar datos y exportar información del proceso de ITIL, correspondiente únicamente de las solicitudes asignadas a su grupo de soporte y/o al que supervisan. La consola de estos integrantes al menos debe mostrar en línea el número de ticket, toda la información capturada, permitir registrar en diversas ediciones el avance, cambiar el estado de atención (en procesos, pendiente y resuelto, etc.), mostrar la prioridad del mismo y el tiempo transcurrido de atención. Es posible que un integrante pertenezca a más de un Grupo de Soporte Interno y algunos integrantes podrán utilizar la consola solo como consulta o como de autorización. Dichas consultas deben configurarse al momento de dar de alta a un usuario y éstos deben vincularse a los Grupos de Soporte Internos.
3. **Privilegios para las Mesas de Soporte Técnico en las unidades administrativas del IMSS en el país**: Permisos para verificar y modificar datos, generar reportes y exportar información del proceso de ITIL, correspondientes únicamente a las solicitudes asignadas a sus servicios, correspondiente únicamente de las solicitudes asignadas a su grupo de soporte. La consola de la Mesa de Soporte en las unidades administrativas del IMSS en el país al menos debe mostrar en línea el número de ticket, toda la información capturada, permitir registrar en diversas ediciones el avance, mostrar la prioridad del mismo y el tiempo transcurrido de atención.
4. **Privilegios para las Mesas de Servicios de Terceros**: Permisos para verificar y modificar datos, generar reportes y exportar información del proceso de ITIL, correspondientes únicamente a las solicitudes asignadas a sus servicios, correspondiente únicamente de las solicitudes asignadas a su grupo de soporte. La consola de las Mesas de Servicios de Terceros al menos debe mostrar en línea el número de ticket, toda la información capturada, permitir registrar en diversas ediciones el avance, mostrar la prioridad del mismo y el tiempo transcurrido de atención.

Los recursos especializados que el **licitante adjudicado** designe y apruebe el Instituto, serán los responsables de cargar y mantener actualizada la base de conocimientos generada durante la vigencia de la prestación del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**.

El **proveedor adjudicado** estará obligado a documentar todos y cada uno de los tickets que se formulen, así como el uso de las listas de verificación de fallas particulares, basados en script de diagnóstico, describiendo en forma detallada, la solución encontrada de cada uno de los incidentes, y será responsable de generar, salvaguardar y mantener actualizada la base de datos de conocimiento, preguntas y respuestas frecuentes, así como la base de errores conocidos, además:

1. La base de conocimientos deberá contar con árboles de decisión.
2. La base de conocimientos deberá estar disponible al usuario final.

Será responsabilidad del **proveedor adjudicado** de servicios asegurarse que la evidencia, así como toda la información sustantiva del caso, sea actualizada permanentemente.

**Reportes**

El **proveedor adjudicado** deberá obtener información detallada y pormenorizada de la atención de los servicios por parte de los recursos especializados en periodos diarios, semanales y mensuales considerando al menos:

1. Llamadas recibidas y abandonadas.
2. Tiempo de espera en cada llamada.
3. Todos los 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.
4. 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.
5. Tickets en los diversos estados de atención, referentes a incidentes, ordenes de trabajo, problemas y cambios.
6. Reportes de análisis de incidencias.
7. Compilación de políticas de monitoreo.
8. Estadísticas e históricos de la salud de las aplicaciones y servicios.

Los reportes de los tickets antes mencionados podrán ser solicitados por el Instituto a través del **Administrador del Contrato** bajo demanda, con la periodicidad que se requiera.

El **licitante** **adjudicado** deberá considerar durante la vigencia del servicio, sin costo adicional para el Instituto, la generación de reportes especiales o extraordinarios adicionales de acuerdo con las necesidades del Instituto, tanto de carácter técnico, informativo y/o financiero, algunos ejemplos de manera enunciativa más no limitativa como son: tiempo promedio de atención, reportes de salud de las aplicaciones y servicios, reportes y políticas de monitoreo, de tickets atendidos por recursos especializados, entre otros.

Los reportes del “**Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico ”,** serán aprobados en las reuniones entre el **proveedor adjudicado** y el IMSS.

# Especificaciones técnicas

Los referidos en el numeral iii. “Requerimientos Técnicos” del presente Anexo Técnico

# Perfil del licitante

El **licitante adjudicado** deberá demostrar experiencia mínima de **tres (3) años** y **máxima de cinco (5) años** en proyectos iguales o similares al **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico**, además de contar con capacidad técnica, material, humana y económica en la prestación de los servicios, objeto del presente Anexo Técnico.

# Condiciones técnicas de aceptación de entregable

El **licitante adjudicado** será el responsable de entregar y acreditar las actividades realizadas mediante los entregables descritos en este **Anexo Técnico**.

1. Entregables

Refieren a la entrega documental de requisitos, memoria técnica, bases de datos y sus relativos para la puesta en marcha, documentación y pruebas de materialidad de la prestación del **Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico** en alineación a lo descrito en el presente Anexo Técnico y Términos y Condiciones que el **proveedor adjudicado** deberá proporcionar conforme a los tiempos establecidos en la siguiente tabla:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nivel de Servicio** | **Componente al que aplica** | **Especificación** |
| Al inicio del servicio | Administrativo | **Currículum** Vitae del **Gerente** para el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico (Project Manager) |
| Al inicio del servicio | Administrativo | **Currículum** Vitae del **Coordinador,**  para el Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico |
| Al inicio del servicio | Administrativo | **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 | Operativo | Listado del **equipo de cómputo** con las especificaciones técnicas mínimas o superiores de los equipos de cómputo portátiles descritas en el Anexo Técnico 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 | Operativo | **Plan de Continuidad Operativa** que contenga como objetivo, minimizar el impacto operativo del Servicio por causas originadas por desastres naturales, errores humanos o fallas técnicas |
| **Nivel de Servicio** | **Componente al que aplica** | **Especificación** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mensual, los primeros 5 días hábiles de cada mes, al **Administrador del Contrato** | Operativo | **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** | Operativo | **Mecanismo de control de asistencia** diario, que será acordado entre el administrador del contrato y el **proveedor adjudicado**. |
| Dos ocasiones durante la vigencia del servicio, al **Administrador del Contrato** | Administrativo | **Evaluaciones** de calidad de los recursos especializados. |
| Mensual, los primeros 5 días hábiles de cada mes, al **Administrador del Contrato** | Operativo | * **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. |
| Bajo demanda, al **Administrador del Contrato** | Operativo | **Reportes especiales** o extraordinarios adicionales de acuerdo con las necesidades del Instituto. |
| Mensual, los primeros cinco días hábiles de cada mes vencido  **Administrador del Contrato** | Administrativo | **Reporte** de **rotaciones** de recursos especializados. |
| **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** | Administrativo | **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.**  La Entrega y aceptación por parte del Instituto, será requisito indispensable para el pago de la factura del último mes y en su momento la liberación de la Fianza. |
| **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** | Operativo | **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.  La Entrega y aceptación por parte del Instituto, será requisito indispensable para el pago de la factura del último mes y en su momento la liberación de la Fianza. |
| Mensual, los primeros cinco días hábiles de cada mes vencido | Operativo | El proveedor adjudicado quedará obligado ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, a responder por la calidad de los servicios |

# Cronograma de actividades

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Componente** | **2025** | | | | | | |
| **Mes 1** | **Mes 2** | **Mes 3** | **Mes 4** | **Mes 5** | **Mes 6** | **Mes 7** |
| Servicio Administrado para la Gestión Operativa de la Coordinación de Monitoreo, Contacto y Riesgo Tecnológico | | | | | | |

# Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

Las deductivas por incumplimiento de Niveles de Servicio se establecen en el inciso h) del anexo Términos y Condiciones.

# Requerimientos de arquitectura tecnológica

No aplica

# Restricciones e interfaces con otros elementos

No aplica.

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

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

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

No aplica

# Firmas de elaboración, revisión y aprobación