**Términos y Condiciones**

**Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico**

**Coordinación de Datos y Analítica**

**Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social**

**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Descripción | Responsable |
| 0.1 | 14/07/2025 | Elaboración del documento | Joel Zaines Reyes |
| 0.2 | 15/07/2025 | Revisión del documento | Ricardo Enciso Garduño |
| 1.0 | 16/07/2025 | Aprobación del documento | Luis Antonio Basilio Lara |

Contenido

[1. Objetivo del Documento 4](#_Toc174718315)

[2. Nombre del servicio 4](#_Toc174718316)

[3. Plazo de entrega (Vigencia del Servicio) 4](#_Toc174718317)

[4. Vigencia del contrato 4](#_Toc174718318)

[5. Criterios de Evaluación de proposiciones. 4](#_Toc174718319)

[6. Criterio de Adjudicación 4](#_Toc174718320)

[7. Modalidad del Contrato 6](#_Toc174718321)

[8. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al servicio a contratar 6](#_Toc174718322)

[9. Documentación técnica necesaria como pueden ser folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros 6](#_Toc174718323)

[10. Visitas a Instalaciones institucionales y/o a las instalaciones del posible proveedor 7](#_Toc174718324)

[11. Garantía de cumplimiento del contrato 7](#_Toc174718325)

[12. Ejecución de la garantía 7](#_Toc174718326)

[13. Garantías de anticipo 8](#_Toc174718327)

[14. Niveles de servicio 8](#_Toc174718328)

[15. Condiciones de pago 9](#_Toc174718329)

[16. Penas convencionales 9](#_Toc174718330)

[17. Deductivas 11](#_Toc174718331)

[18. Entregables y plazo de entrega del servicio 12](#_Toc174718332)

[19. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos o de la calidad de los servicios 13](#_Toc174718333)

[20. 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 13](#_Toc174718334)

[21. Confidencialidad 14](#_Toc174718335)

[22. Propiedad intelectual 15](#_Toc174718336)

[23. Administrador del contrato 15](#_Toc174718337)

[24. Rescisión administrativa del contrato 15](#_Toc174718338)

[25. Terminación anticipada del contrato 17](#_Toc174718339)

[26. Responsabilidad 18](#_Toc174718340)

[27. Pagos anticipados 18](#_Toc174718341)

[28. Aviso de privacidad 18](#_Toc174718342)

[29. 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. 19](#_Toc174718343)

[30. Di Tratándose de reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas, justas deportivas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS, se deberá contar con los dictámenes de protección civil emitidos por las autoridades competentes en la materia 19](#_Toc174718344)

[31. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 20](#_Toc174718345)

# Objetivo del Documento

Documento que contiene la referencia de las características y especificaciones que el Área Requirente estime conveniente que debe cumplir el proveedor, para la prestación del servicio con la calidad y oportunidad requeridos.

# Nombre del servicio

Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social.

# Plazo de entrega (Vigencia del Servicio)

* El Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social está planeada para ejercerse durante el ejercicio fiscal 2025. Por lo anterior, su vigencia deberá considerarse a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

# Vigencia del contrato

* El contrato que ampare el Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social deberá considerarse a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

# Criterios de Evaluación de proposiciones.

Las propuestas que el Instituto Mexicano del Seguro social reciba mediante el sistema COMPRANET serán evaluadas bajo el criterio de **evaluación binario,** de conformidad a lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 51 de su Reglamento, considerando que el servicio objeto del presente documento se encuentra estandarizado en el mercado y el factor preponderante que considera para la adjudicación del contrato es el precio más bajo, toda vez que no se requiere vincular las condiciones que deberán cumplir los licitantes con las características y especificaciones del servicio.

El licitante deberá cumplir con los siguientes criterios:

1. **Carta de aceptación** donde el licitante relacione su propuesta en términos del *Anexo Técnico* y los *Términos y Condiciones*, para lo cual los participantes deben emplear el mismo orden y secuencia de temas que comprenden dichos documentos, manifestando y suscribiendo su aceptación y compromiso explícito en todas y cada una de las solicitudes efectuadas como parte de los servicios.
2. **Carta emitida por el licitante** en la cual manifieste que cuenta con el **personal calificado** para la ejecución de los servicios objeto del presente procedimiento de contratación, Para ello, deberá anexar **como mínimo tres (3)** **Currículums Vitae** firmados y rubricados por el representante legal, al margen y al calce del documento.
3. El licitante deberá hacer constancia que cuenta con el **personal calificado** para asegurar la calidad y cumplimiento de los estándares que demanda el proyecto, y para ello, el licitante deberá presentar **TODAS** las siguientes **Certificaciones** o **constancias**, que acreditan al licitante contar con las capacidades para ejecutar el servicio:

* **Certificación o constancia,** que acredite conocimiento experto en normativas y estándares internacionales de accesibilidad web, esenciales para garantizar que el portal cumpla con las pautas Accesibilidad y/o WCAG o CPACC (Certified Professional in Accessibility Core Competencies).
* **Certificación o constancia** que acredite conocimientos enfocados en Accesibilidad, que garantice la habilidad del personal del licitante para **auditar** productos de accesibilidad, presentar tres certificados o tres constancias sobre Web Accessibility Audit (Auditoria de Accesibilidad Web).
* **Certificaciones o constancia** de conocimientos avanzados en desarrollo con Python, Javascript y Serverless, presentar al menos cinco certificaciones o cinco constancias de cada una de las tecnologías descritas.
* **Certificación o constancia** en inteligencia artificial que acredite habilidades para diseñar e implementar soluciones basadas en IA: Redes neuronales y apredizaje profundo (Neural Networks and Deep Learning).

En caso de que se presente la documentación en otro idioma deberá acompañarse con la traducción simple al español, de no presentarse, será motivo de desechamiento.

1. El licitante deberá presentar al menos 1 (uno) **Contrato** o **Carta constancia** que indiquen que prestó servicios de **Accesibilidad Web** utilizando tecnologías Readable, relacionados con la ejecución de los servicios objeto del presente procedimiento de contratación, Dichos documentos deberán estar firmados por el representante legal o por el apoderado de la entidad que la expide.

# Criterio de Adjudicación

El Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Instituto Mexicano del Seguro Social, deberá ser adjudicado en una sola partida, únicamente al licitante que otorgue las mejores condiciones para el Instituto y oferte el precio más bajo.

# Modalidad del Contrato

La modalidad del contrato para el Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Instituto Mexicano del Seguro Social **No será abierto**.

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

El licitante deberá cumplir con las siguientes certificaciones:

* **Certificación o constancia,** que acredite conocimiento experto en **Accesibilidad Web**, tres certificaciones o tres constancias que cubran Accesibilidad y/o WCAG o CPACC (Certified Professional in Accessibility Core Competencies).
* **Certificación o constancia** que acredite conocimientos enfocados en Accesibilidad, que garantice la habilidad del personal del licitante para **auditar** productos de accesibilidad, presentar tres certificados o tres constancias sobre Web Accessibility Audit (Auditoria de Accesibilidad Web).
* **Certificaciones o constancia** de conocimientos avanzados en desarrollo con Python, Javascript y Serverless, presentar al menos cinco certificaciones o cinco constancias de cada una de las tecnologías descritas.
* **Certificación o constancia** en inteligencia artificial que acredite habilidades para diseñar e implementar soluciones basadas en IA: Redes neuronales y apredizaje profundo (Neural Networks and Deep Learning).

# Documentación técnica necesaria como pueden ser folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros

No aplican.

# Visitas a Instalaciones institucionales y/o a las instalaciones del posible proveedor

No aplican.

# Garantía de cumplimiento del contrato

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

El proveedor, 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, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, 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 69 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 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.

# Ejecución de la garantía

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

* Cuando el Proveedor ganador incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
* Cuando se rescinda administrativamente el contrato
* La ejecución de la garantía 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.

# Garantías de anticipo

No aplican.

# Niveles de servicio

* El proveedor deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio al Instituto, requeridos en el presente documento y el derecho al soporte técnico a través de una cuenta de correo electrónico, vía telefónica y/o en sitio a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

| Nivel de Servicio  (Tiempo de atención) | Componente al que aplica | Especificación |
| --- | --- | --- |
| 2 horas | Componentes Core de Readebler productivo | Un componente core de Readebler productivo que está fuera de servicio o no funciona en absoluto, y actualmente no exista una solución alterna al incidente.  Uno o varios servicios de Readebler en producción son inoperables. |
| 4 horas | Componentes Core de Readebler | Un servicio o componente de Readebler no funciona correctamente creando un impacto operacional significativo. |
| 24 horas | Componentes de Readebler | Un componente de Readebler no funciona de acuerdo con lo documentado.  Resultados Inesperados.  Problemas sin solución actual.  Impacto operacional medio/alto. |
| 24 horas | Componentes de Readebler | Preguntas de uso.  Clarificación de documentación.  Sugerencias.  Requerimiento sobre un producto nuevo.  Nuevas funcionalidades. |

# Condiciones de pago

El pago se realizará de **forma mensual**, una vez que se entregue el acceso al servicio en comento y el Instituto reciba a entera satisfacción. Se pagará en moneda nacional mexicana, mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que el IMSS tiene en operación. Penas convencionales

# Penas Convencionales

# Las penas convencionales del Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social se aplicarán de conformidad a lo previsto en el numeral 5.5.8 establecido en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social.

El responsable de verificar y calcular el cumplimiento de las obligaciones en materia de penas convencionales, entre otros, será el servidor público designado como el ***Administrador del Contrato***.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago del Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social, sí no se ha determinado, calculado y notificado al proveedor las penas convencionales pactadas en el contrato, así como su registro y validación en el Sistema PREI Millenium.

Respecto, a las [[1]](#footnote-2)***penas convencionales***, el proveedor deberá observar las siguientes disposiciones:

Se deberá entender por ***pena convencional*** lo siguiente: Penalización por atraso en el inicio de la prestación del servicio requerido, por causas imputables a los proveedores;

1. La penalización se calculará a partir del día siguiente en que concluye el plazo o fecha convenida para iniciar la prestación del servicio de acuerdo a las fechas establecidas en el numeral 18 de los Términos y Condiciones, y hasta el día en que inició la prestación del servicio de forma extemporánea, siendo el monto máximo la garantía de incumplimiento del contrato.

**Cálculo para la aplicación de Penas Convencionales:**

El porcentaje de la pena convencional será del 1%, de acuerdo con el monto estrictamente de lo incumplido. Esta se calculará de conformidad con la fórmula que se detalla a continuación:

**% d=** Porcentaje determinado en la convocatoria de licitación, invitación a cuando menos tres personas, cotización o contrato correspondiente, **por cada día 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.

Se aplicarán penas convencionales por atraso en el cumplimiento de la fecha pactada para el inicio del servicio, incluyendo todos los componentes y funcionalidades, para la prestación del servicio contratado por los siguientes conceptos:

| No. | ENTREGABLE | COMPONENTES | FECHA DE ENTREGA |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Carta membretada que ampare la activación del soporte técnico especializado | El Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social, deberá ser a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. |
| 2 | Minuta Reunión de inicio de contrato en la que se traten y comprometan al debido cumplimiento de los alcances de los productos y servicios contratados por el IMSS.  Analizar la arquitectura  Plan de trabajo  Crono de actividades | Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social. | 10 Días hábiles, posteriores a la firma del contrato especifico. |
| 3 | Carta de propiedad intelectual | Escrito firmado por el representante legal del proveedor adjudicado, con el que se libere al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.  En el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione. | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. |
| 4 | Memorias técnicas del servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social | Documento emitido por parte del proveedor, en el que describirá el soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social | Se deberá entregar a mes vencido, firmada por el Representante Legal, al administrador del contrato dentro de los 10 días naturales posteriores a la finalización de cada servicio otorgado de forma mensual. En el supuesto que no se presente algún servicio durante el mes, el proveedor deberá manifestarlo mediante oficio, firmado por el proveedor, en la temporalidad antes referida. |
| 5 | Reporte periódico de actividades del servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social | Documento emitido por parte del proveedor, en el que describirá las actividades realizas durante el mes. | Se deberá entregar a mes vencido, firmada por el Representante Legal, al administrador del contrato dentro de los 10 días naturales posteriores a la finalización de cada servicio otorgado de forma mensual. En el supuesto que no se presente algún servicio durante el mes, el proveedor deberá manifestarlo mediante oficio, firmado por el proveedor, en la temporalidad antes referida. |
| 6 | Orden de cierre | Documento que formaliza la finalización del caso. | Se deberá entregar a mes vencido, firmada por el Representante Legal, al administrador del contrato dentro de los 10 días naturales posteriores a la finalización de cada servicio otorgado de forma mensual. En el supuesto que no se presente algún servicio durante el mes, el proveedor deberá manifestarlo mediante oficio, firmado por el proveedor, en la temporalidad antes referida. |

# Deductivas

Respecto, a las ***Deductivas***[[2]](#footnote-3), el proveedor deberá observar las siguientes disposiciones:

Se deberá entender por ***Deductivas***: Deducciones al pago del servicio solicitado con motivo del cumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el proveedor

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DEDUCTIVAS | | | | |
| **CONCEPTO Y OBLIGACIÓN** | **NIVEL DE SERVICIO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **DEDUCTIVA** | **LIMITES DE INCUMPLIMIENTO** |
| Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social. | Calidad al 100% respecto al Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social. La cual esté libre de defectos | Por deficiencia o incumplimiento en la calidad respecto al Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social | Aplicación a la factura del 1.0% sin considerar el IVA diario, sobre el valor específico del valor de la licencia de software que emita parcial o deficientemente la información que el Instituto requiera. | Los límites de incumplimiento para dicha deducción no podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato. |

# Entregables y plazo de entrega del servicio

| No. | ENTREGABLE | COMPONENTES | FECHA DE ENTREGA |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Carta membretada que ampare la activación del soporte técnico especializado | El Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social, deberá ser a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. |
| 2 | Minuta Reunión de inicio de contrato en la que se traten y comprometan al debido cumplimiento de los alcances de los productos y servicios contratados por el IMSS.  Analizar la arquitectura  Plan de trabajo  Crono de actividades | Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social. | 10 Días hábiles, posteriores a la firma del contrato especifico. |
| 3 | Carta de propiedad intelectual | Escrito firmado por el representante legal del proveedor adjudicado, con el que se libere al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.  En el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione. | A partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025. |
| 4 | Memorias técnicas del servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social | Documento emitido por parte del proveedor, en el que describirá el soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social | Se deberá entregar a mes vencido, firmada por el Representante Legal, al administrador del contrato dentro de los 10 días naturales posteriores a la finalización de cada servicio otorgado de forma mensual. En el supuesto que no se presente algún servicio durante el mes, el proveedor deberá manifestarlo mediante oficio, firmado por el proveedor, en la temporalidad antes referida. |
| 5 | Reporte periódico de actividades del servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social | Documento emitido por parte del proveedor, en el que describirá las actividades realizas durante el mes. | Se deberá entregar a mes vencido, firmada por el Representante Legal, al administrador del contrato dentro de los 10 días naturales posteriores a la finalización de cada servicio otorgado de forma mensual. En el supuesto que no se presente algún servicio durante el mes, el proveedor deberá manifestarlo mediante oficio, firmado por el proveedor, en la temporalidad antes referida. |
| 6 | Orden de cierre | Documento que formaliza la finalización del caso. | Se deberá entregar a mes vencido, firmada por el Representante Legal, al administrador del contrato dentro de los 10 días naturales posteriores a la finalización de cada servicio otorgado de forma mensual. En el supuesto que no se presente algún servicio durante el mes, el proveedor deberá manifestarlo mediante oficio, firmado por el proveedor, en la temporalidad antes referida. |

El proveedor deberá otorgar la asistencia técnica correspondiente en la versión requerida por el Instituto, dentro del plazo de vigencia del contrato correspondiente.

El servicio objeto del presente deberá ser recibido por el Instituto, mediante acta de Entrega – Recepción, por el Administrador de contrato, en la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico en el piso 6, de Toledo 21, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México.

El responsable de recibir el servicio objeto del presente, aplicando los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación necesarios, será el Administrador de contrato y/o quien este último designe como auxiliar.

# Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos o de la calidad de los servicios

1. El proveedor 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. Para tales efectos, el administrador del contrato deberá de informar por correo electrónico al proveedor sobre la identificación de la **falta de calidad** sobre el servicio prestado, vinculados de acuerdo con la disponibilidad de la información en Readebler (Ver Numeral *17. Deductivas* apartado: “Unidad de Medida” establecido en el presente documento).
3. El proveedor deberá analizar y resolver el requerimiento del Administrador del contrato, en un plazo no mayor a dos horas contadas a partir de la notificación recibida por correo.
4. Si posterior a este plazo, el proveedor 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.

# 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 deberá entregar el Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social de conformidad a los tiempos de respuesta de soporte y los niveles de servicio enunciados en el presente documento.
2. Cualquier atraso en la entrega del servicio, será sancionado de acuerdo con lo indicado en 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. Lo anterior deberá enunciarse en acta de Entrega – Recepción a la cual deberán adjuntarse los entregables que justifiquen el servicio objeto del presente.
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 en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto.
5. Para tal efecto el Instituto deberá utilizar los mecanismos previstos en los Procesos Tecnológicos DIDT/SGMP, para lo cual el administrador del contrato deberá de entregar al proveedor de los documentos y características necesarias para documentar las actividades que este lleve a cabo referenciados en el numeral 18 entregables y plazo de entrega del servicio.

# Confidencialidad

El Instituto y el proveedor convienen en considerar como confidencial todos los datos, mensajes de audio, mensajes de grabadoras, cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes o cualquier otro material que contenga información jurídica, operativa, técnica, financiera o de análisis, registros, documentos, especificaciones, productos, informes, dictámenes y desarrollos a que tenga acceso o que sean expuestos en el sitio web por el Instituto: www.imss.gob.mx.

Por lo anterior, el proveedor deberá reconocer que queda prohibida la difusión y/o utilización total o parcial en su favor o de terceros ajenos a la relación contractual, por cualquier medio, entre otros de manera enunciativa más no limitativa: vía oral, impresa, electrónica, magnética, óptica y en general por ningún medio conocido o por desarrollar.

En este sentido, el proveedor acepta que la prohibición señalada en el párrafo anterior comprende inclusive, en forma enunciativa más no limitativa, que no se podrá llevar a cabo la difusión de la información con fines de lucro, comerciales, académicos, educativos o para cualquier otro.

Asimismo, el proveedor se responsabiliza del uso y cuidado de la información, a nombre propio y de las personas que formen parte de sus equipos de trabajo, así como del personal directivo, administrativo y operativo que las conforman.

El proveedor acepta que todas las especificaciones, productos, estudios técnicos, informes, dictámenes, desarrollos y/o programas; así como todo aquello que obtenga como resultado en la prestación del servicio, incluyendo lo especificado en la Anexo Técnico, serán confidenciales.

# Propiedad intelectual

El proveedor deberá presentar al día hábil siguiente a la notificación del fallo, escrito firmado por el representante legal del proveedor adjudicado, con el que libere al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel nacional o internacional, además de no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial.

En el entendido de que en caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra del Instituto, por cualquiera de las causas antes mencionadas, el proveedor se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la liberación del Instituto de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa, que, en su caso, se ocasione.

# Administrador del contrato

Conforme a lo establecido en las **Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios** del Instituto Mexicano del Seguro Social se señala al Administrador del Contrato del **Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social** mismo que conforme a sus atribuciones será el encargado de verificar que el servicio que administra se entregue en tiempo y forma establecidos en el *Anexo Técnico*.

|  |
| --- |
| ADMINISTRADOR DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALIZADO Y OPTIMIZACIÓN PARA LA ACCESIBILIDAD DEL SITIO WEB DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL |
| Titular de la Coordinación de Datos y Analítica. |

# Rescisión administrativa del contrato

En términos de lo dispuesto en el artículo 77, de la LAASSP el Instituto, podrá rescindir administrativamente el contrato en cualquier momento, cuando el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento siguiente:

Si el Instituto considera que el proveedor ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la cláusula que antecede, lo hará saber al proveedor, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.

Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, el Instituto contará con un plazo de quince días para resolver, considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer proveedor. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al proveedor dentro dicho plazo.

En caso de que el Instituto determine dar por rescindido el contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los 20 (veinte) días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99, del Reglamento de la LAASSP, en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar el Instituto, por concepto del servicio, proporcionado por el proveedor, hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

En el supuesto de que se rescinda el contrato, el Instituto, no aplicará las penas convencionales, ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico.

Iniciado un procedimiento de conciliación con el Instituto, bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, el proveedor, está en condiciones óptimas para continuar proporcionando el servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación del Instituto, por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios, en su caso, las penas convencionales correspondientes

El Instituto, podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, el Instituto, elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el contrato, el Instituto, establecerá de conformidad con el proveedor, un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que el proveedor, subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se atenderá a las condiciones previstas en los dos últimos párrafos del artículo 74, de la LAASSP.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente al que hubiere sido adjudicado el contrato, la dependencia o entidad convocante podrá recibir los bienes o servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en ese artículo se considerará nulo.

El Instituto podrá rescindir administrativamente el contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando el proveedor incurra en cualquiera de las causales siguientes:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de diez días naturales posteriores a la firma de este.
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la adjudicación o formalización del contrato.
3. Sea declarado en concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio del proveedor.
4. Cuando de manera reiterativa y constante, el proveedor sea sancionado por parte del IMSS con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios prestados y con ello se afecten los intereses del IMSS.
5. Si la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo con sus facultades, notifica al Instituto la sanción impuesta al proveedor, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9, de la Ley Federal de Competencia Económica y 34, de la LAASSP.

# Terminación anticipada del contrato

En términos de lo establecido en el artículo 78. 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 SFP.

En estos casos el Instituto reembolsará al proveedor, 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 motivo del presente procedimiento de contratación.

# Responsabilidad

El proveedor se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños que sean determinados por la autoridad judicial competente que, por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar al Instituto, con motivo de las obligaciones pactadas en el presente documento.

# Pagos anticipados

Para dar cumplimiento del pago por concepto del Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social, no se contemplan bajo ninguna justificación pagos anticipados.

# Aviso de privacidad

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), con domicilio en Ave. Paseo de la Reforma, No 476, Col. Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600, es responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás normatividad que resulte aplicable.

Se informa que no se realizarán transferencias de datos personales, salvo aquellas que sean necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados.

Se podrá consultar el Aviso de privacidad integral que se encuentra publicado en la página <http://www.imss.gob.mx/avisos-privacidad>.

# 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 competentes en la materia

No aplica.

# Firmas de elaboración, revisión y aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró | Cargo | Firma | Fecha |
| Joel Zaines Reyes | Coordinador de Proyectos E1 |  | 14/07/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Revisó | Cargo | Firma | Fecha |
| Ricardo Enciso Garduño | Titular de la División de Arquitectura |  | 15/07/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aprobó | Cargo | Firma | Fecha |
| Luis Antonio Basilio Lara | Titular de la Coordinación de Datos y Analítica |  | 16/07/2025 |

1. Penas Convencionales, Aplicables con fundamento en lo previsto en los artículos 53 de la LAASSP, 95 y 96 del RLAASSP. [↑](#footnote-ref-2)
2. Deductivas aplicables con fundamento en lo previsto en los artículos 76 de la LAASSP y 97 del RLAASSP. [↑](#footnote-ref-3)