**Anexo Técnico**

**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](#_Toc181010424)

[2. Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP) 4](#_Toc181010425)

[3. Objetivo 4](#_Toc181010426)

[4. Alcance 5](#_Toc181010427)

[4.1. Requerimientos técnicos 6](#_Toc181010428)

[5. Especificaciones técnicas 9](#_Toc181010429)

[6. Pruebas en su caso aplicables al servicio requerido 10](#_Toc181010430)

[7. En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI. 10](#_Toc181010431)

[8. En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior. 10](#_Toc181010432)

[9. Normas Oficiales en su caso aplicables al servicio requerido 10](#_Toc181010433)

[10. Vigencia del Servicio 10](#_Toc181010434)

[11. Firmas de elaboración, revisión y aprobación 11](#_Toc181010435)

# Objetivo del Documento

Documento en el que se precisan las características técnicas que se requieren del servicio objeto de la contratación, así como la oportunidad con que son requeridos, y que forma parte integrante del contrato o pedido.

# Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CLAVE CUCoP | PARTIDA ESPECÍFICA | CLAVE CUCoP + | DESCRIPCIÓN |
| **32700003** | 32701 | 32701-0003 | Licencias de uso de programas de cómputo y su actualización |

Descripción del servicio solicitado

# Objetivo

Desde el año 2016, a la fecha, el sitio web del Instituto Mexicano del Seguro Social ha implementado soluciones tecnológicas para la Accesibilidad dando así cumplimiento a las disposiciones establecidas en el ACUERDO por el que se establecen las disposiciones generales de accesibilidad Web que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado, publicadas en el Diario Oficial de la federación el día 3 de diciembre de 2015, a partir de un día hábil posterior a la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2023.

Por lo anteriormente mencionado, se hace necesario iniciar un proceso de contratación que permita el soporte especializado, para permitir seguir dando cumplimiento a las pautas de accesibilidad de la Web Content Accessibility Guidelines, WCAG 2.0 establecidos por la World Wide Web Consortium, W3C, y brindar accesibilidad a los usuarios del sitio web institucional, incluyendo a toda persona con discapacidad; sobre todo visual.

La tecnología Readebler se encuentra implementada en el sitio web del IMSS para permitirle a cada usuario, crear un perfil personalizado al activar una o varias funcionalidades de acuerdo con las necesidades particulares. La activación se verá reflejada al cargar la página y navegar en ella, accediendo al respectivo *Contenido Digital* de esta.

Características

# Alcance

Hacer accesible para todos los usuarios del sitio web del IMSS la información y servicios que se prestan a través de dicho portal dando cumplimiento a las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web (WCAG) estimando para ello que como Accesibilidad Web se debe entender como: las medidas pertinentes para el acceso universal al contenido de la Web a través de Internet con independencia del tipo de dispositivo tecnológico, programa de computación o software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de las personas usuarias establecido en el ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones generales de accesibilidad Web que deben observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 03/12/2015, permitiendo con ello acceder al sitio web del IMSS considerando para tal efecto el Principio de Progresividad que otorgue el derecho de accesibilidad a toda persona. Esto se logrará el uso continuo del software Readebler, optimizando la experiencia de usuario de manera inclusiva y personalizada.

La Inteligencia Artificial será un componente fundamental en este servicio, permitiendo progresivamente identificar, corregir y anticipar posibles barreras de accesibilidad de manera proactiva. Se busca ir creando un ecosistema digital más accesible que no solo se limite a cumplir con las normativas, sino que también vaya brindando una experiencia adaptada a las necesidades individuales de los usuarios, mejorando la interacción con el sitio web del IMSS.

A continuación, se describe el **Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social** a fin de proporcionar un entendimiento común entre las partes involucradas. (Instituto y Proveedor), mismo que deberá presentar una vigencia a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025.

El **Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social**, para esta plataforma tecnológica deberá ser otorgado a partir del día hábil siguiente al fallo, considerando para ello una sola partida, lo que a continuación se describe:

* 1 **Servicio de soporte técnico especializado** que deberá presentar una vigencia una vigencia a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2025

**El Servicio de soporte técnico especializado, deberá incluir:**

* Actualización de las versiones del software Readebler instalado en el Instituto, que se describen en el numeral *4.1 Requerimientos Técnicos* del presente documento, que haya sido liberado durante la vigencia del contrato, para lo cual, el proveedor deberá instalar en el Instituto el citado software. Asimismo, prestar servicios con expertos en tecnología Readebler, a solicitud por escrito mediante orden de trabajo, por parte del Administrador de contrato.

## Requerimientos técnicos

1. **Funcionales**

El **Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social** deberá estar orientado a mantener la operación de la(s) herramienta(s) para la Accesibilidad del INSTITUTO instalados en el sitio web institucional, bajo niveles de operación cubiertos las veinticuatro horas del día de los siete días de la semana (7x24) durante la vigencia del contrato que ampare el citado servicio. A continuación, se describen detalladamente los requerimientos del servicio:

* **Soporte técnico especializado** que forma parte integral del Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social.

El **Soporte técnico especializado** deberá especializado deberá ser ofertado por el licitante y prestado por el proveedor adjudicado quien proporcionará los mecanismos para contar con acceso, a fin de que el INSTITUTO cuente con las últimas versiones de licenciamiento de los productos que contrate. Dicho servicio deberá contemplar lo siguiente:

* *Optimización de configuraciones*

Compatibilidad con navegadores y dispositivos: Asegurar que Readebler funcione de manera óptima en los navegadores y dispositivos más comunes, tanto en computadoras de escritorio como en dispositivos móviles, para una experiencia de usuario uniforme.

* *Soporte y resolución de problemas*

Asistencia de expertos: Proveer un soporte técnico especializado que brinde asistencia para la configuración y resolución de problemas técnicos, incluyendo guías y tutoriales para maximizar el uso de la herramienta.

Detección y solución de errores: Implementar mecanismos de monitoreo que identifiquen errores en el funcionamiento de Readebler, como fallos en la lectura de texto o configuración incorrecta, y ofrezcan soluciones factibles de aplicar.

* *Evaluación del rendimiento y retroalimentación*

Monitoreo del Uso de Readebler: Evaluar periódicamente el rendimiento y su efectividad en mejorar la accesibilidad del sitio, mediante el análisis de métricas de uso y la recopilación de comentarios de los usuarios.

* *Compatibilidad y mantenimiento con actualizaciones del Sitio Web*

Adaptación a cambios en el Contenido Web: Asegurar que Readebler se mantenga compatible con los cambios en el diseño y estructura del sitio web del IMSS, garantizando la continuidad en la accesibilidad tras actualizaciones o modificaciones del sitio web.

* Mantenimiento y soporte continuo: Realizar mantenimiento regular de Readebler para corregir errores y optimizar su rendimiento, asegurando una operación sin interrupciones que apoye la accesibilidad del sitio en todo momento.

Estos requerimientos funcionales están diseñados para potenciar el software Readebler (open-source) como una herramienta de accesibilidad adaptativa, proactiva y centrada en el usuario. La integración de la Inteligencia Artificial no solo mejorará la usabilidad y la eficiencia de Readebler, sino que también posicionará al IMSS como un referente en la implementación de soluciones digitales inclusivas que se adaptan continuamente a las necesidades de todos los usuarios.

**Niveles de servicio**

Con lo anterior, el proveedor deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio al Instituto, requeridos en el presente documento una vigencia 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. |

1. **No funcionales**

No aplica, al tratarse de un servicio de soporte técnico, no se identifican requerimientos no funcionales.

# Especificaciones técnicas

Descripción detallada de las cartas compromiso requeridas para la prestación del servicio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Componente o Servicio | Descripción detallada | Especificación |
| Carta de otorgamiento del servicio de instalación y actualización de Readebler | Documento en el que el proveedor se compromete a instalar y/o actualizar el software Readebler conforme a las necesidades del IMSS, asegurando su correcto funcionamiento, compatibilidad con el sitio web y disponibilidad de las últimas versiones liberadas durante la vigencia del contrato. | La carta de otorgamiento del servicio de instalación y actualización de Readebler deberá ser entregada a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo. |
| Carta de otorgamiento del soporte técnico especializado | Documento en el que el proveedor manifiesta su compromiso de brindar soporte técnico especializado durante la vigencia del contrato, detallando los alcances, niveles de servicio y tiempos de respuesta ofrecidos (24/7), conforme a los niveles de servicio estipulados. | La carta de otorgamiento del soporte técnico especializado deberá ser entregada a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo. |
| Carta de garantía de la prestación del servicio | Documento firmado por el representante legal del proveedor, mediante el cual se garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales, incluyendo la calidad del servicio, la disponibilidad del personal calificado y la cobertura de soporte técnico permanente. | La carta de garantía deberá ser entregada a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo. |

Estas especificaciones técnicas, junto con la integración de Inteligencia Artificial, asegurarán que el software Readebler funcione de manera más eficiente, accesible y segura, elevando significativamente la experiencia de los usuarios del sitio web del IMSS.

La incorporación de IA permitirá una personalización más profunda y adaptativa, soporte técnico avanzado y mejoras continúas basadas en el aprendizaje de los patrones de uso, garantizando que Readebler no solo cumpla con los estándares de accesibilidad, sino que también anticipe y responda proactivamente a las necesidades individuales de los usuarios.

# Pruebas en su caso aplicables al servicio requerido

No aplican.

# En aquellos casos en que el Área Requirente modifique la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el Compendio Nacional de Insumos para la Salud expedido por el Consejo de Salubridad General, el Cuadro Básico y Catálogo de Instrumental y Equipo Médico emitidos por la Comisión Interinstitucional del Cuadro Básico y Catálogo de Insumos del Sector Salud y el CBI.

No aplica.

# En aquellos casos en que el Área Requirente, modifique las especificaciones técnicas de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior.

No aplican.

# Normas Oficiales en su caso aplicables al servicio requerido

No aplican

# Vigencia del Servicio

La vigencia del **Servicio de soporte especializado y optimización para la Accesibilidad del Sitio Web del Instituto Mexicano del Seguro Social** está planeada para ejercer 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.

# 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 |