**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| 0.1 | 28/08/2025 | Elaboración del documento | Angélica Elena Sánchez Arabedo |
| 0.2 | 28/08/2025 | Revisión del documento | José Antonio Martínez Sánchez |
| 1.0 | 28/08/2025 | Aprobación del documento | Fausto Mario Díaz Cabrera |

**Contenido**

[a) Descripción amplia y detallada de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados 3](#_Toc207289310)

[I. Características y especificaciones 3](#_Toc207289311)

[i. Objetivo 3](#_Toc207289312)

[ii. Alcance 3](#_Toc207289313)

[Solución conceptual 4](#_Toc207289314)

[iii. Requerimientos técnicos 4](#_Toc207289315)

[1) Funcionales 4](#_Toc207289316)

[2) No funcionales 7](#_Toc207289317)

[iv. Perfil del proveedor 7](#_Toc207289318)

[v. Condiciones técnicas de aceptación de entregable 8](#_Toc207289319)

[vi. Cronograma de actividades 8](#_Toc207289320)

[vii. Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse 9](#_Toc207289321)

[viii. Requerimientos de arquitectura tecnológica 10](#_Toc207289322)

[ix. Restricciones e interfaces con otros elementos 10](#_Toc207289323)

[b) Pruebas requeridas, método de evaluación y el resultado mínimo que debe obtenerse al ejecutar las pruebas 10](#_Toc207289324)

[c) Modificaciones de la especificación técnica de algún bien que no se encuentre regulado por el compendio nacional de insumos para la salud 10](#_Toc207289325)

[d) Modificaciones de la especificación técnica de un bien respecto de las estipuladas en el ejercicio anterior 10](#_Toc207289326)

[e) Normas: Oficial Mexicana, Estándar (antes Mexicana), Internacional, de Referencia o Especificación Técnica, que resulte aplicable a los bienes o servicios requeridos 11](#_Toc207289327)

[f) Firmas de elaboración, revisión y aprobación 11](#_Toc207289328)

**Objetivo del documento**

Precisar las características técnicas que se requieren de los bienes o servicios objeto de la contratación, así como la oportunidad con que son requeridos, y que forma parte integrante del contrato o pedido.

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

La clave del Clasificador Único de las Contrataciones Públicas (CUCOP) de los bienes a adquirir o arrendar o servicios solicitados 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** | Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social. |

# Características y especificaciones

# Objetivo

Presentar la necesidad tecnológica que deberá ser atendida a través de la contratación del servicio de “Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social”. Para simplificar y agilizar los trámites relativos a la rendición de dictámenes en materia de Seguridad Social, tales como: la inscripción en el Registro de Contadores Públicos para Dictaminar; la formulación y presentación del dictamen en materia de seguridad social en forma electrónica, entre otros Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS.

**Antecedentes**

LIFERAY es la plataforma tecnológica sobre la cual se desarrolla el Sistema de Dictamen Electrónico (SIDEIMSS), un aplicativo que permite a patrones, sujetos obligados, representantes legales y Contadores Públicos Autorizados cumplir de manera electrónica con las obligaciones establecidas en la Ley del Seguro Social, así como en el Reglamento de la Ley del Seguro Social en materia de Afiliación, Clasificación de Empresas, Recaudación y Fiscalización (RACERF).

El SIDEIMSS también se rige por el ACUERDO ACDO.SA2.HCT.280617/149.P.DIR, emitido por el Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social durante su sesión ordinaria celebrada el 28 de junio de 2017, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 2017. Este acuerdo actualiza los formatos para la formulación del dictamen por parte de los Contadores Públicos Autorizados y establece las reglas que regulan el funcionamiento del Sistema de Dictamen Electrónico del IMSS.

# Alcance

A continuación, se describe la Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social, el cual se desglosa en tres servicios como se muestra a continuación:

1. Actualización de licenciamiento de software.
2. Servicio de soporte técnico.
3. Servicios complementarios. (Horas / Ingeniero).
   * + - **Software:** El software de LifeRay descrito en la tabla 1. Productos integrados.
       - **Soporte técnico:** El mantenimiento y soporte de la plataforma LIFERAY.

# Solución conceptual

La solución consiste en la Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay, la cual tiene como base tecnológica el SIDEIMSS, para mantener el funcionamiento del aplicativo conforme a los marcos legales y técnicos vigentes. Esta acción garantiza que los usuarios autorizados puedan continuar realizando trámites electrónicos relacionados con el dictamen de seguridad social de forma eficiente y segura.

Con esta solución se espera mantener disponible la operación del sistema sin interrupciones para sus usuarios. Facilitando los trámites electrónicos los cuales son simplificación y agilizados en la rendición del dictamen, beneficiando a patrones, representantes legales y Contadores Públicos Autorizados.

# Requerimientos técnicos

# Funcionales

1. **Actualización de licenciamiento de software**

El Instituto requiere que el proveedor proporcione al Instituto el uso del Software LIFERAY por medio de la actualización del licenciamiento, así como de su soporte técnico asociado a un esquema anual a través del derecho de uso y actualización de versionamiento del producto. Los productos integrados a la actualización son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del producto** | **Cantidad de instancias** |
| Plataforma LIFERAY 6.2 Enterprise Edition | 4 |
| Plataforma LIFERAY 6.2 Enterprise Edition – Elásticas (3 meses) | 3 |

**Tabla 1. Productos integrados**

El servicio requerido deberá ser proporcionado en una sola partida mismo que se constituye de la manera siguiente:

1. En relación con: **LIFERAY 6.2 Enterprise Edition para 4 instancias** se requiere que sea proporcionado por medio de un socio comercial del fabricante, conforme a las condiciones del presente Anexo Técnico.
2. En relación con **LIFERAY 6.2 Enterprise Edition – Elásticas (3 meses)** se requiere que sea proporcionado por medio de un socio comercial del fabricante, conforme a las condiciones del presente documento, con vigencia de 3 meses continuos para las licencias elásticas a partir de que el Instituto las solicite, para el incremento de solicitudes propias del sistema
3. Acceso vía web, a las versiones actualizadas de las licencias instaladas a nombre del Instituto, que se describen en los “Requerimientos Técnicos” del presente documento, las cuales hayan sido liberadas durante la vigencia del servicio, para lo cual el proveedor deberá entregar al Instituto los canales necesarios para el acceso al citado servicio de soporte al cliente de LIFERAY.
4. **Servicio de soporte técnico.**

El Instituto requiere que el proveedor proporcione al Instituto el Soporte Técnico asociado al Software LIFERAY de acuerdo con el número de núcleos de procesamiento especificados en la Tabla 1. Productos integrados.

**Los productos integrados a la suscripción son los siguientes:**

1. Derecho de recibir soporte en el nivel de severidad 1 (uno), las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana (24/7) durante el periodo de la vigencia del servicio.
2. El soporte deberá ser provisto con base a las versiones señaladas en los “Requerimientos Técnicos” del presente Anexo Técnico. Servicios Asistidos de Soporte Técnico en sitio o en su defecto vía remota cuando el Instituto así lo establezca, llevados a cabo por especialistas certificados por LIFERAY en la versión 6.2
3. Soporte de un recurso traductor calificado en caso de que el soporte técnico sea por medio de especialistas calificados en la plataforma LIFERAY que no hablen fluidamente español de Latinoamérica.
4. Parches de actualización (“Patches”) directamente del portal LIFERAY Support.
5. Acceso a LIFERAY Support para acceso a información sobre errores informáticos documentados (“bugs”) y parches de actualización (“patches”).
6. Derecho de registrar Tickets de Servicio (Service Reques, SR) nivel de severidad 1, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana (24/7) a través de LIFERAY Support.
7. Asistencia para asuntos no técnicos durante horas laborales (por ejemplo, asistencia con los Identificadores de Soporte).
8. Asistencia Telefónica: En un horario de atención para el Instituto las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana (24/7).
9. Asistencia técnica vía remota o web según lo determine el Instituto. La asistencia remota se efectuará cuando el Instituto requiera consultar o solicitar un mejor diagnóstico.
10. Los niveles de severidad de solicitudes de servicio serán de acuerdo con la asistencia técnica (Service Request). El Soporte Técnico otorgado por el proveedor deberá ser clasificado, conforme a la forma como impacta al negocio del Instituto.
11. El proveedor deberá otorgar al Instituto mediante su página web: El conocimiento que le permitirá entender cómo se formaliza una solicitud de atención, (Service Request), y de ser el caso, el procedimiento para subir un Service Request, a través de LIFERAY Support Portal.
12. Reporte de atención de servicio (Service Request): Deberá encontrarse disponible mediante activación de usuario/contraseña por los contactos técnicos autorizados por el Instituto en la página del fabricante desde: <https://help.liferay.com>.
13. Se deberá tener la posibilidad de seleccionar el nivel de severidad (como se indica en la Tabla 5. Niveles de servicios acordados que deberán cumplirse, que mejor refleje el incidente en curso.

La Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social, deberá ser por núcleo de procesamiento o por nodo de acuerdo con el esquema definido por el fabricante.

1. **Servicios complementarios.**

Los Servicios complementarios podrán requerirse por parte del administrador del contrato, de acuerdo con las necesidades de soporte técnico que presente la plataforma tecnológica LIFERAY.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servicios complementarios** | | |
| **Servicios complementarios** | **Consumo mínimo** | **Consumo máximo** |
| 40 horas/ingeniero | 100 horas/ingeniero |

**Tabla 2. Servicios complementarios.**

El proveedor, deberá documentar y gestionar los entregables que soporten la prestación de los servicios asistidos de soporte, de conformidad a los procesos implementados en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

A continuación, se describen de forma enunciativa más no limitativa las actividades de los servicios complementarios en tecnología LIFERAY que el Instituto podrá bajo sus necesidades solicitar al proveedor:

1. Asistencia en la Instalación de Software LIFERAY.
2. Análisis y aplicación de parches de software LIFERAY.
3. Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado relativo al software LIFERAY.
4. A la solicitud del Instituto atender reuniones de trabajo.
5. Establecer procedimientos y pautas apropiadas a seguir, para rastrear y documentar solicitudes de servicio.
6. Asistencia en la recuperación repositorio de contenido en caso de corrupción de la información del Instituto utilizando procedimientos y herramientas que solamente están disponibles para LIFERAY.
7. Escalamiento directo en caso de incidentes críticos por parte de personal autorizado del Instituto, a ejecutivos del proveedor para atender de manera inmediata la solución de estos.
8. En caso de fallas, acceso directo a personal de soporte técnico global del fabricante, así como también a los grupos de atención de clientes críticos.
9. Certificación de la configuración de productos LIFERAY en los ambientes del Instituto.
10. Análisis y afinación del desempeño de productos LIFERAY.
11. Planeación y actividades de recuperación de productos LIFERAY en caso de desastres.
12. Evaluación (Assessment) para la creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación de los componentes LIFERAY.
13. Análisis y Aplicación de Fixes y Bundles para el producto LIFERAY.
14. Asistencia y orientación para lograr un uso eficiente del producto LIFERAY.
15. Evaluación y análisis (Assessment) de la arquitectura LIFERAY del Instituto para proponer futuras mejoras y optimizaciones.
16. Acompañamiento y capacitación para la administración de la plataforma LIFERAY.

# No funcionales

No aplica.

# Perfil del proveedor

Se requiere que el proveedor cumpla con las necesidades plasmadas en el presente Anexo Técnico, así como en los Términos y Condiciones para aprovisionar el citado servicio al Instituto Mexicano del Seguro Social.

El proveedor deberá ser un socio comercial avalado por el fabricante de LIFERAY y deberá contar con alguno de los siguientes niveles de socio:

* Gold
* Platinum

El proveedor deberá contar con un mínimo de 4 ingenieros certificados en:

* Liferay 6.2 Certified Professional Developer

Los recursos asignados al Instituto deberán contar con las certificaciones vigentes. Asimismo, el proveedor deberá de contar con un área especializada en portales y wcm, así como ofrecer servicios de integración y migración.

# Condiciones técnicas de aceptación de entregable

Las condiciones de aceptación de los entregables que acrediten las prestación del servicio serán verificados considerando las versiones entregadas por parte del proveedor al momento de su instalación y que estas cumplen con la funcionalidad operativa mismas que deberán permitir la actualización de los formatos de formulación de los Dictamen emitido por los Contadores Públicos autorizados que aprueban las reglas del sistema de Dictamen Electronico del Instituto Mexicano del Seguro Social (SIDEIMSS). Este aseguramiento funcional quedara manifestado en una carta dirigida al administrador del contrato mediante la cual se acredite la activación del licenciamiento y del soporte técnico.

Respecto a los servicios complementarios, estos serán validados por el Administrador del Contrato una vez que cubran al 100% con la necesidad para lo cual fue solicitado el servicio, mediante la documentación descrita en los numerales de 5 al 8 del cronograma de actividades

# Cronograma de actividades

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Entregable que deberá sustentar el servicio** | **Fecha de Entrega** |
| **1** | Minuta rubricada y firmada por el administrador del contrato y el representante técnico del proveedor que acredite la reunión de inicio de la prestación del servicio en la que se manifiesten las obligaciones y su debido cumplimiento de conformidad a lo establecido en el anexo técnico y los términos y condiciones. | Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo. |
| **2** | Carta membretada del fabricante, firmada y rubricada por su representante legal que ampare la activación del licenciamiento de LifeRay, la cual deberá contener las claves de acceso o llaves de activación de los productos. Dicha carta deberá ser entregada al administrador del contrato. |
| **3** | Carta membretada del fabricante, firmada y rubricada por su representante legal que ampare la activación del soporte técnico del producto LifeRay, en la cual se manifieste que se dará cumplimiento a los niveles de severidad establecidos por el Instituto. |
| **4** | Carta de confidencialidad, donde se manifieste que el proveedor guardará confidencialidad de aquellos documentos que le sean entregados por el Instituto marcados como información confidencial, así como de la información a la que tenga acceso por motivo del otorgamiento de sus servicios. Esto de conformidad a los plazos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y la Ley General de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. |
| **5** | Reporte de las actividades desarrolladas derivadas del servicio de soporte técnico al producto LifeRay, donde se especifique el cumplimento de los niveles de servicio acordados. | Los primeros 05 días hábiles de cada mes. |
| **6** | Bitácoras mensuales de las actividades de los servicios complementarios (Horas/Ingeniero). |
| **7** | Resumen ejecutivo de las actividades alusivas a los servicios de soporte técnico. |
| **8** | Memoria técnica de los trabajos realizados por el concepto de los servicios asistidos de soporte en sitio. |

Tabla 4. Condiciones técnicas de aceptación de entregable.

Los entregables anteriormente mencionados, deberán ser validados por el administrador del contrato y/ o en su caso a quien este designe por escrito a fin de ser validados y aceptados, en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto.

# Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse

El Instituto muestra a continuación los niveles de servicio de soporte técnico requeridos para dar atención a la Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social; de acuerdo con la severidad del incidente en curso.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveles de severidad** | **Nivel 1**.  (El sistema de producción fundamental no funciona). | **NIVEL 2**  (Fallo de función o característica principal afectada). | **Nivel 3**  (Fallo de función o característica secundaria intermedio). |
| Descripción del nivel de severidad | **(i)** El sistema de producción está severidad afectado o completamente inoperativo, o **(ii)** las operaciones del sistema o aplicaciones de misión crítica no funcionan. | **(i)** El Sistema funciona con capacidades limitadas,  o **(ii)** es inestable, con interrupciones periódicas, o **(iii)** a pesar de no verse afectadas, las aplicaciones de misión crítica han sufrido importantes interrupciones del sistema. | El sistema es plenamente operativo, pero se han observado errores que no afectan a la posibilidad de uso del sistema. |
| Objetivos de tiempo de respuesta | **1 hora** | **3 horas** | **6 horas** |

Tabla 5. Niveles de servicios acordados que deberán cumplirse.

# Requerimientos de arquitectura tecnológica

La arquitectura del componente está desplegada en el Centro de Datos del Instituto y se basa en esquemas de virtualización y almacenamiento en infraestructura SAN (Storage Área Network).

El servicio está expuesto a través de la customización del API de LIFERAY, vía Servicios Web WSDL y REST desplegados en un DNS interno. Es un servicio transversal no expuesto a Internet.

El modelo de arquitectura de despliegue a nivel de plataforma de software está basado en un modelo de multicapa bajo el Marco de Referencia Tecnológico del Instituto, conformado por tecnologías Oracle, Apache Tomcat y LIFERAY. A continuación, se muestran las tecnologías asociadas al componente:

* Weblogic Server 11g y 12c
* Oracle GlassFish Server 3.1.2.15 (build 1)
* LIFERAY Portal 6.2
* Oracle RDBMS RAC 11g
* Oracle RDBMS 12c
* Apache Tomcat
* Red Hat Global Filesystem GFS2.

# 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

Por las características de la Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social, se informa que el servicio en comento se actualiza en cuanto a su vigencia, por lo que no presenta modificación técnica alguna con respecto al del año fiscal anteriormente contratado.

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

El servicio de Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social, se encuentra estandarizado en el mercado, por lo que no aplica.

# Firmas de elaboración, revisión y aprobación

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| Angélica Elena Sánchez Arabedo | Analista E2 |  | 28/08/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| José Antonio Martínez Sánchez | Coordinador Técnico A80 |  | 28/08/2025 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aprobó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| Fausto Mario Díaz Cabrera | Titular de la Coordinación de Desarrollo Tecnológico |  | 28/08/2025 |