**Términos y Condiciones**

Unidad de Ingeniería Tecnológica Institucional

Coordinación de Desarrollo Tecnológico

**Renovación del Derecho de uso de la plataforma**

**LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social**

ÍNDICE

[1. Objetivo del documento 4](#_Toc207879540)

[2. Vigencia de la contratación y ejercicio presupuestal que corresponda 4](#_Toc207879541)

[3. Nombre del proyecto 4](#_Toc207879542)

[4. Objetivo del servicio 4](#_Toc207879543)

[4.1 Alcance del proyecto 4](#_Toc207879544)

[4.2 Servicios complementarios. (Horas/Ingeniero) 6](#_Toc207879545)

[5. Plazo de entrega del servicio, indicando en su caso el calendario con programa y condiciones de entregas que corresponda. 8](#_Toc207879546)

[6. Criterio de evaluación de proposiciones conforme a los estipulado por los artículos 51, 52 y 53 del RLAASSP. 10](#_Toc207879547)

[7. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar. 10](#_Toc207879548)

[8. Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros 10](#_Toc207879549)

[9. Visitas a instalaciones institucionales. 10](#_Toc207879550)

[10. Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes. 11](#_Toc207879551)

[11. Penas convencionales 11](#_Toc207879552)

[12. Deductivas 11](#_Toc207879553)

[13. Condiciones de pago 13](#_Toc207879554)

[14. Establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente entregados o prestados, así como del cumplimiento de las requisiciones de cada entregable. 13](#_Toc207879555)

[15. En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo 13](#_Toc207879556)

[16. Aviso de privacidad. 14](#_Toc207879557)

[17. Garantía de cumplimiento 14](#_Toc207879558)

[18. Ejecución de la garantía de cumplimiento 15](#_Toc207879559)

[19. Tiempos de respuesta de soporte técnico. 15](#_Toc207879560)

[20. Especificaciones Técnicas del servicio de soporte técnico. 15](#_Toc207879561)

[21. Condiciones de aceptación 16](#_Toc207879562)

[22. Propiedad intelectual 16](#_Toc207879563)

[23. Mecanismos de control para la administración del contrato 16](#_Toc207879564)

[24. Mecanismos requeridos al proveedor para responder por defectos o vicios ocultos de la calidad de los servicios 17](#_Toc207879565)

[25. Seguro de Responsabilidad Civil 17](#_Toc207879566)

[26. Reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS. 17](#_Toc207879567)

[27. Firmas 18](#_Toc207879568)

**Control de versiones del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Descripción** | **Responsable** |
| 0.1 | 27/08/2025 | Elaboración del documento | Angélica Elena Sánchez Arabedo |
| 0.2 | 27/08/2025 | Revisión del documento | José Antonio Martínez Sánchez |
| 1.0 | 28/08/2025 | Aprobación del documento | Fausto Mario Díaz Cabrera |

1. Objetivo del documento

Describir bajo que Términos y Condiciones se prestara el servicio de **Renovación** **del Derecho de Uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social.**

1. Vigencia de la contratación y ejercicio presupuestal que corresponda

A partir del 01 de enero de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026.

En caso de que el fallo se emita con posterioridad al 01 de enero de 2026, la vigencia del servicio comenzará a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

1. Nombre del proyecto

Renovación del Derecho de Uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

1. Objetivo del servicio

La Renovación del Derecho de Uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social, tiene como fin 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.

* 1. Alcance del proyecto

El servicio se compone de lo siguiente:

1. Actualización de Licenciamiento de Software.
2. Servicio de soporte técnico.
3. Servicios complementarios. (Horas/ingeniero)

Los productos integrados a la actualizados que serán renovados se describen a continuación:

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

Tabla 1. Productos integrados a la actualización.

El servicio requerido consiste en lo siguiente:

1. El proveedor proporcionará el software y soporte contratado por el Instituto conforme a las condiciones del anexo técnico.
2. El derecho de uso del software LifeRay tendrá una vigencia de 3 (tres) meses continuos para las licencias elásticas a partir de que el Instituto las solicite cuando exista incremento de solicitudes propias del sistema. El proveedor proporcionará el software y soporte contratados por el Instituto conforme a las condiciones del anexo técnico.
3. Acceso vía web, a las versiones actualizadas de las licencias instaladas a nombre del Instituto, 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. 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 a la actualización”.

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

1. Derecho de recibir soporte en nivel severidad 1 (uno), las 24 horas del día, los siete días de la semana (24/7) durante el periodo de la vigencia del contrato.
2. El soporte técnico deberá ser provisto con base a las versiones señaladas en el anexo técnico. Servicios 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 (uno), las 24 horas del día, los siete días de la semana (7/24) a través de LifeRay Support.
7. Asistencia para asuntos no técnicos durante horas laborales (asistencia con los Identificadores de soporte).
8. **Asistencia telefónica:** en un horario de atención para el Instituto las 24 horas, de los 7 días de la semana (7x24).
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. Niveles de severidad de solicitudes de servicio 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. 3 “Niveles de severidad” que se muestra a continuación) que mejor refleje el incidente en curso.
    1. Servicios complementarios. (Horas/Ingeniero)

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.

Los servicios complementarios serán consumidos bajo la modalidad de cantidades mínimas y máximos conforme a las necesidades del Instituto, en términos del artículo 68 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público de acuerdo con las siguientes cantidades:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Servicios complementarios  (Horas/Ingeniero) | | | |
| **Servicios complementarios** | Consumo máximo | | Consumo mínimo |
| 100 horas/ingeniero | 40 horas/ingeniero | |

Tabla 2. Servicios complementarios.

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

El administrador del contrato deberá indicar al proveedor en un plazo no mayor a 10 días naturales contados a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo, los procesos compartidos que, documentalmente aplican al servicio.

A continuación, se describe de forma enunciativa más no limitativa las actividades de los servicios complementarios en tecnología LIFERAY.

* Asistencia en la Instalación de Software LIFERAY.
* Análisis y aplicación de parches de software LIFERAY.
* Asistencia y orientación en la instalación, configuración y soporte técnico proactivo especializado relativo al software LIFERAY.
* A la solicitud del Instituto atender reuniones de trabajo.
* Establecer procedimientos y pautas apropiadas a seguir, para rastrear y documentar "Service Request".
* 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.
* 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.
* 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.
* Certificación de la configuración de productos LIFERAY en los ambientes del Instituto.
* Análisis y afinación del desempeño de productos LIFERAY.
* Planeación y actividades de recuperación de productos LIFERAY en caso de desastres.
* Evaluación (Assessment) para la creación e implementación de procedimientos de respaldo y recuperación de los componentes LIFERAY.
* Análisis y Aplicación de Fixes y Bundles para el producto LIFERAY.
* Asistencia y orientación para lograr un uso eficiente del producto LIFERAY.
* Evaluación y análisis (Assessment) de la arquitectura LIFERAY del Instituto para proponer futuras mejoras y optimizaciones.
* Acompañamiento y capacitación para la administración de la plataforma LIFERAY.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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. | **(i)** 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. 3. Niveles de severidad.

Los servicios de soporte deberán ser atendidos a partir del 01 de enero de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026.

En caso de que el fallo se emita con posterioridad al 01 de enero de 2026, la vigencia del servicio comenzará a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

1. Plazo de entrega del servicio, indicando en su caso el calendario con programa y condiciones de entregas que corresponda.

El plazo para la entrega del servicio será a partir del 01 de enero de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026.

En caso de que el fallo se emita con posterioridad al 01 de enero de 2026, la vigencia del servicio comenzará a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

El lugar de la entrega del servicio será en las instalaciones de la Coordinación de Desarrollo Tecnológico, ubicada en: calle Toledo N° 21, 5° piso, Colonia Juárez, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México o desde las instalaciones del proveedor de manera física y/o virtual, de acuerdo con las necesidades del Instituto.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Periodo de entrega** | **Comienzo del servicio** | | **Término del servicio** | **Condiciones de entrega** |
| **Inicio del servicio** | A partir del día hábil posterior a la notificación del fallo. | Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo. | | Minuta de inicio rubricada y firmada por parte del Instituto el Administrador del Contrato y el Área Técnica. Por parte del proveedor su Representante Legal y el Representante del Área Técnica que ampare la reunión de inicio en la que se manifestará las obligaciones y su debido cumplimiento de conformidad a lo establecido en el anexo técnico y sus términos y condiciones. |
| **Periodo de recepción de los entregables** | A partir del día hábil posterior a la notificación del fallo. | | Única vez, dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo. | 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.  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. |
|  | 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, conforme 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. |
| **Ejecución del servicio** | A partir del primer mes siguiente al día hábil posterior a la notificación del fallo. | | Los primeros 05 días hábiles de cada mes. | Reporte de las actividades realizadas mensualmente de los servicios de soporte técnico y servicios complementarios (Horas/Ingeniero). |
| **Cierre del servicio** | A partir del 21 de diciembre de 2026. | | El 31 de diciembre de 2026. | Acta de cierre del servicio. |

Tabla 4. Cronograma y condiciones de entrega.

1. Criterio de evaluación de proposiciones conforme a los estipulado por los artículos 51, 52 y 53 del RLAASSP.

Los criterios para evaluar la solvencia de las proposiciones deberán guardar relación con los requisitos y especificaciones señaladas en el anexo técnico y de los términos y condiciones, para lo cual se utilizará el criterio de evaluación Binario, (cumple o no cumple) con el “Servicio de derecho de Uso de la plataforma digital LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social”, debido a que el citado servicio se comercializa de manera estandarizada en el mercado.

En ese sentido, la evaluación se efectuará de manera documental, para lo cual los licitantes deberán presentar la siguiente documentación como parte de su propuesta técnica:

1. Propuesta técnica y económica en hoja membretada de la empresa firmada por el representante legal de la misma, la cual deberá de cubrir con el 100% de los requerimientos expuestos en el anexo técnico y en los términos y condiciones.
2. El licitante deberá entregar una carta en hoja membreta firmada y rubricada por el representante legal de la empresa a través de la cual indique donde se encuentra disponible la documentación técnica propia de la herramienta (portal, página, herramienta o cualquier otro medio disponible para tal efecto).
3. Licencias, permisos, registros, certificados o autorizaciones que debe cumplir o aplicarse al bien o servicio a contratar.

La Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social, deberá considerar el tipo y número de licencias establecido en el numeral **VI. Requerimientos Técnicos** establecidos en el anexo técnico.

1. Documentación técnica necesaria como pueden ser: folletos, catálogos, fotografías, manuales entre otros

Manuales propios de la herramienta.

1. Visitas a instalaciones institucionales.

No aplica. Lo anterior derivado que, el derecho de uso de la plataforma digital se ejecuta cuando el licenciamiento se encuentra instalado en los servidores de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); asimismo, el proveedor otorga el soporte técnico requerido de forma remota y solo en caso de que así lo requiera el Instituto, será de formar presencial. Lo cual no hace necesario llevar a cabo visitas a las instalaciones del posible proveedor.

1. Si se requiere efectuar visitas a las instalaciones de los licitantes.

No aplica. Toda vez que el servicio se llevará a cabo desde las instalaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social y/o vía remota de en caso de así requerirse por parte del administrador del contrato.

1. Penas convencionales

En caso de atraso en el inicio de la prestación del servicio requerido se aplicará el 1% de pena convencional de manera proporcional sobre el servicio incumplido de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5.5.8 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES).

Las penas convencionales, serán aplicadas a partir del día natural siguiente a la fecha convenida para el inicio de la prestación del servicio o las fechas establecidas para prestar prestado por causas atribuibles al proveedor. Estas se calcularán de acuerdo con los siguientes términos y condiciones, que se encuentran expresados en la fórmula que se detalla a continuación:

Pca = 1.0%d x nda x vspa.

Dónde:

1.0%d= Porcentaje determinado en la convocatoria por cada día de atraso en el inicio de la prestación del servicio. El %d para este cálculo será del 1.0% sobre el valor específico de lo incumplido.

**Pca =** pena convencional aplicable.

**nda =** número de días de atraso.

**vspa =** valor de los servicios prestados con atraso, sin IVA.

Las penas convencionales deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad, toda vez que, si una parte de la obligación fue incumplida, la pena no puede ser aplicada a la totalidad del monto contratado.

Para tal efecto, el Instituto considerará los montos ofertados en la propuesta económica del servicio antes mencionado que presente el proveedor, la cual formará parte integral del contrato. Dichas penas deberán ser divisibles.

1. Deductivas

De conformidad con el numeral 5.5.8. de los POBALINES, el monto a aplicar por concepto de deductivas no podrá exceder del monto de la garantía de cumplimiento del contrato. Por lo que estas serán determinadas en función de los servicios prestados de manera parcial o deficiente; dichas deducciones deberán calcularse hasta la fecha en que materialmente se cumpla la obligación y sin que cada concepto de deducciones exceda el 10% de la garantía de cumplimiento que le corresponda del monto máximo total del contrato. De ser el caso, el contrato deberá rescindirse conforme a lo establecido en el artículo 77 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

Las deductivas deben aplicarse bajo el principio de proporcionalidad, toda vez que, si una parte de la obligación fue incumplida, la deductiva no puede ser aplicada a la totalidad del monto contratado.

Para tal efecto el Instituto, establece que, por motivo de un incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio, se aplicará una deducción cuyo cálculo y aplicación será responsabilidad del Administrador del Contrato y la cual deberá considerar los siguientes elementos de acuerdo con los establecido en los POBALINES:

**Deducciones**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Concepto u obligación | Nivel de servicio | Unidad de  Medida | Deducción | Límites de  incumplimiento |
| Servicio de derecho de Uso de la plataforma digital LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social | Los entregables deberán presentarse de conformidad en los tiempos y formas establecidos en el presente documento y en su anexo técnico. | Incidentes que no sean atendidos en los tiempos establecidos en los niveles de gravedad. | 1% sobre el valor específico de los servicios prestados de forma deficiente, dicha deducción deberá considerar que es más IVA. | Será hasta por el monto de la garantía de cumplimiento. |

Tabla 5. Deducciones

En ningún caso, se autorizará el pago de los servicios, sí no se ha determinado, calculado y notificado al proveedor las penas convencionales y/o deducciones aplicadas en términos de lo dispuesto en el contrato, así como su registro y validación en el PREI Millenium.

La persona servidora pública designada como Administrador del Contrato, será el responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones.

El importe máximo de las deducciones no podrá ser mayor al que resulte de aplicar el porcentaje de la garantía de cumplimiento.

Es obligación de la persona servidora pública designada como Administrador del Contrato, verificar que los registros de las sanciones en el PREI Millenium, se realice con el número de contrato, y en su caso el número de orden de reposición, a efecto de permitir su correcta trazabilidad.

1. Condiciones de pago

El compromiso de pago adquirido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, por la prestación del servicio, se realizará de la manera siguiente;

* La actualización de licenciamiento de software y el servicio de soporte técnico se pagará en **una sola exhibición en moneda nacional (pesos mexicanos)** posterior a la presentación del documento que ampare la activación del licenciamiento de LifeRay
* Los servicios complementarios (horas/ingeniero) se pagará en moneda nacional (pesos mexicanos), a mes vencido y devengado (pagos progresivos) y a entera satisfacción del Instituto de conformidad a los criterios establecidos en el presente documento, así como con apego a lo plasmado en el anexo técnico

Lo anterior, será con base al consumo que ejerza el Instituto, mismo que será gestionado en la Coordinación de Desarrollo Tecnológico y autorizado por el administrador del contrato, habiéndose declarado en Acta de Entrega Recepción, en tiempo y forma y a entera satisfacción del Instituto.

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

La recepción del servicio objeto del presente documento, será comprobado, supervisado y verificado documentalmente el primer día del servicio. Dichos servicios serán aceptados por el administrador del contrato cuando el servicio otorgado haya sido entregado a entera satisfacción de lo requerido en el presente documento y en el anexo técnico mediante Acta de Entrega Recepción.

Hasta donde sea convenido por las partes y lo permita la Ley, el proveedor deberá responder por los daños y perjuicios directos y determinados por autoridad judicial que, por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar al Instituto, con motivo del incumplimiento a las obligaciones pactadas en el contrato y de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

1. En caso de que se solicite el otorgamiento de anticipo

El Instituto no otorgará pagos anticipados por la presentación de la Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

1. Aviso de privacidad.

El proveedor deberá entregar una carta de confidencialidad en hoja membretada firmada y rubricada por el representante legal de la empresa en la Coordinación de Desarrollo Tecnológico relativa al servicio objeto del presente documento, a partir de los primeros 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo.

Asimismo, el proveedor manifestará que guardará confidencialidad de aquellos documentos que le entregue el Instituto y que sean debidamente marcados como información confidencial, conforme a los criterios y plazos establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En caso de que el Instituto identifique, que el proveedor ha hecho uso indebido de la información confidencial a la que haya tenido acceso, por razón a la prestación de sus servicios con el fin de divulgar u obtener provecho para sí o para un tercero se hará acreedor a las sanciones establecidas en la ley aplicable para tales efectos.

La Coordinación de Desarrollo Tecnológico y el Proveedor se apegaran en lo aplicable en al Estándar Tecnológico definido en materia de Seguridad al que hace referencia la wiki guía de estándares tecnológicos, en su rubro “Sistemas, aplicaciones y servicios”, el cual se puede consultar en: <https://wikiguias.atencion.gob.mx/es/seguridad-de-la-informacion/estandar-tecnico-de-controles-minimos-de-seguridad-de-la-informacion>. Asimismo, los proveedores deberán apegarse a las políticas generales de Seguridad de la información en materia de TIC que le sean indicadas por el personal del Instituto conforme al servicio prestado. El Instituto Mexicano del Seguro Social, pone a su disposición su Aviso de Privacidad Integral en: <http://www.imss.gob.mx>”.

1. Garantía de cumplimiento

La obligación garantizada por parte del proveedor para asegurar la prestación del servicio requerido será **divisible** y que en caso de presentarse algún incumplimiento se harán efectivas las garantías que procedan.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, el proveedor, debe presentar a favor del Instituto, una póliza de fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, por un importe equivalente al diez por ciento (10%) del monto máximo del contrato, sin considerar el IVA dentro de los diez (10) días naturales posteriores a la firma del contrato, la cual tendrá la misma vigencia que el contrato correspondiente. La garantía para el cumplimiento del contrato deberá ser entregada por el proveedor, en las oficinas de la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Planeación y Contratos de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, sita en Durango 291, piso 10, Col. Roma Norte, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06700, en la Ciudad de México.

1. Ejecución de la garantía de cumplimiento

El Instituto podrá llevar a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato cuando:

* El proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato.
* Cuando se rescinda el contrato por causas imputables al proveedor.
* La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas. Las obligaciones contractuales deberán ser garantizadas de forma divisible y que en caso de presentarse algún incumplimiento se harán efectivas las garantías que procedan.
* En caso de fallas en el Servicio de Servicio de derecho de Uso de la plataforma digital LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto deberá notificar al proveedor vía web y/o vía telefónica para que este designe a un ingeniero especialista para que proceda a la debida atención de soporte reportada.

1. Tiempos de respuesta de soporte técnico.

El Instituto ingresará las solicitudes de servicio de soporte técnico, a través del portal web del proveedor de acuerdo con la problemática presentada, establecida en la Tabla 2. “Niveles de severidad”.

1. Especificaciones Técnicas del servicio de soporte técnico.

* El Instituto a través del personal designado, podrá registrar, rastrear y actualizar las incidencias electrónicamente, así como proporcionar informes de incidencias en línea.
* El proveedor deberá atender esas incidencias reportadas de acuerdo con los tiempos establecidos como “Objetivos de tiempo de respuesta” mostrados en la Tabla 2. “Niveles de severidad”.
* Posterior al registro de las incidencias, el prestador del servicio enviará un correo electrónico o una llamada telefónica como parte de la atención del incidente registrado.
* El personal designado por el Instituto podrá registrar en el portal de soporte del fabricante un número ilimitado de incidencias que requieren asistencia técnica para informar de errores, o bien para solicitar mejoras en los productos de software.
* Igualmente se deberá tener la posibilidad de seleccionar el nivel de gravedad como se indica en la Tabla 2. “Niveles de severidad” que mejor refleje el incidente en curso.

1. Condiciones de aceptación

Las condiciones de aceptación del servicio deberán llevarse conforme al instrumento contractual elaborado en el Instituto, así como en la propuesta del proveedor.

1. Propiedad intelectual

La propiedad intelectual de LifeRay requerida en la prestación del servicio será respetada de origen por el Instituto Mexicano del Seguro Social, aplicando para ello lo estipulado en la Ley Federal del Derecho de Autor vigente, y la legislación que aplique en el país de origen del producto, estimando para ello los tratados internacionales celebrados y ratificados por México, y demás legislación aplicable en la materia.

Asimismo, toda infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor en la que incurra de forma directa el proveedor por la prestación del servicio deberá ser asumida por éste e invariablemente deslindará de toda responsabilidad legal al Instituto Mexicano del Seguro Social.

1. Mecanismos de control para la administración del contrato

La recepción de los servicios objeto del presente documento, deberán ser recibidos a partir del 01 de enero de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026.

En caso de que el fallo se emita con posterioridad al 01 de enero de 2026, la vigencia del servicio comenzará a partir del día hábil posterior a la notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2026.

El servicio será recibido, supervisado, validado y aceptado por el administrador del contrato o a quien este designe como su auxiliar mediante **“acta de entrega recepción”**, una vez que haya aprobado los entregables descritos en la tabla 4. Cronograma y condiciones de entrega.

Hasta donde sea convenido por las partes y lo permita la Ley, el proveedor deberá responder por los daños y perjuicios directos y determinados por autoridad judicial que, por inobservancia o negligencia de su parte, llegue a causar al Instituto, con motivo del incumplimiento a las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

El Instituto deberá notificarle al proveedor mediante escrito, sobre los casos de posibles defectos o vicios ocultos en la entrega del servicio, en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales, contados a partir de la fecha de notificación, estando obligado el proveedor de atender todos los aspectos que sean señalados por el administrador del contrato con base a la solicitud inicial, contemplando para ello en todo momento los entregables pactados en el presente documento y en el anexo técnico que forman parte integral del instrumento jurídico que se celebre con el proveedor y el Instituto.

1. Seguro de Responsabilidad Civil

Para el caso de la Renovación del Derecho de uso de la plataforma LifeRay en el Instituto Mexicano del Seguro Social, no se requiere de una póliza de responsabilidad civil, toda vez que el Instituto cuento con un ambiente controlado de sus sistemas de cómputo bajo los que opera la plataforma digital LifeRay, por lo que se hace suficiente que el proveedor cuente con la póliza de garantía de cumplimiento de contrato.

1. Reuniones, conferencias, seminarios, cursos, capacitaciones, asambleas y, en general, cualquier tipo de evento o acto en el que personas servidoras públicas participen fuera de las instalaciones del IMSS.

No se harán necesarias toda vez que el administrador del contrato dará seguimiento del servicio en las instalaciones del Instituto, por lo que no se hace necesario.

1. Firmas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **División de Soporte** | **Firma** | **Fecha** |
| Angélica Elena Sánchez Arabedo | Analista E2 |  | 27/08/2025 |
| **Revisó** | **Cargo** | **Firma** | **Fecha** |
| José Antonio Martínez Sánchez | Coordinador Técnico A 80 |  | 27/08/2025 |

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