



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

“2011, AÑO DEL TURISMO EN MÉXICO”

Contrato para la Prestación del Servicio de “Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica de Firma Electrónica de “EL INSTITUTO”, que celebran por una parte el Instituto Mexicano del Seguro Social, que en lo sucesivo se denominará “EL INSTITUTO”, representado en este acto por el ING. OSCAR MARIO FUENTES ROJAS, en su carácter de Representante Legal, y por la otra la sociedad denominada “SEGURIDATA PRIVADA”, S.A. DE C.V., en lo subsecuente “EL PROVEEDOR”, representada por el C. JAVIER ALARCÓN IRIGOYEN, en su carácter de Representante Legal, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

### DECLARACIONES

I.- “EL INSTITUTO”, por conducto de su representante legal que:

I.1.- Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para adquirir toda clase de bienes y contratar servicios, en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracciones IV y V de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El Ing. Oscar Mario Fuentes Rojas, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de “EL INSTITUTO”, de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 86,331, de fecha 10 de diciembre de 2009, pasada ante la fe del Lic. José Ignacio Sentíes Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere del Servicio de “Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica de Firma Electrónica de “EL INSTITUTO”, solicitado por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones Dependiente de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42062412 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo con número de folio 0000066317-2011, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.6.- El Comité Institucional de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CIAAS), en la Sesión Ordinaria número 11/2011, de fecha 25 de mayo de 2011, mediante acuerdo número 58/2011, dictaminó la procedencia de excepción a la Licitación Pública, mediante el Procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de conformidad con los artículos 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 40, 41 fracción I y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71 y 72 fracción II de su Reglamento.

I.7.- La adjudicación del presente contrato se realizó a través del procedimiento de Adjudicación Directa número **SA-019GYR019-N62-2011**, con fundamento en los preceptos legales invocados en la Declaración que antecede.

I.8.- Con fecha 31 de mayo de 2011, la Coordinación Técnica de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió el Acta para efectuar la adjudicación del procedimiento señalado en la Declaración que antecede, adjudicando a la sociedad "SEGURIDATA PRIVADA", S.A. DE C.V. JA

I.9.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 107 de su Reglamento, "EL PROVEEDOR" en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en "EL INSTITUTO", deberá proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato. |

I.10.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido de la solicitud de cotización y el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la solicitud de cotización.

I.11.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, 11° piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal. 2

II.- "EL PROVEEDOR" declara por conducto de su representante legal que:



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las Leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 29,170 de fecha 17 de diciembre de 1996, otorgada ante la fe del Licenciado Maximiliano Pérez Salinas, Notario Público número 107 del Distrito Federal, e inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal en el Folio Mercantil número 218826 con fecha 21 de febrero de 1997.

II.2.- Su representante con el carácter ya mencionado, cuenta con las facultades para suscribir el presente contrato, según consta en la Escritura Pública 28,679 de fecha 14 de noviembre de 2008, otorgada ante la fe del Licenciado José Luis Villavicencio Castañeda, titular de la Notaría número 218 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal en el Folio Mercantil 218826 con fecha 20 de noviembre de 2008 y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste en el diseño, fabricación, distribución, compra, venta, arrendamiento, importación, exportación y comercialización de progalógica (software) y mecatrónica (hardware), entre los que enunciativa pero no limitativamente se comprenden sistemas y programas de seguridad, así como la prestación y contratación de servicios de asesoría y capacitación. JA

II.4.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número SPR 961217 NK9.

II.5.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.6.- Para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, cuenta con el acuse de respuesta ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), vigente, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales en los términos que establece la fracción II, de la Regla II.2.1.13 de la Segunda Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2010, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO", para la suscripción del presente contrato.

II.7.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización, experiencia, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para cumplir ante "EL INSTITUTO", de manera eficiente y adecuada con las obligaciones que contrae por medio de este instrumento legal. 24



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

II.8.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en Insurgentes Sur número 2375, 3° Piso, Colonia Tizapán, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01000, Distrito Federal; Teléfonos 30 98 07 00, Fax: 30 98 07 02; Correo Electrónico: jalarcon@seguridata.com

Hechas las Declaraciones anteriores, las partes convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO" se obliga a adquirir de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a prestar el Servicio de "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica de Firma Electrónica de "EL INSTITUTO", cuyas características, especificaciones se describen en el **Anexo 2 (dos)**, que forma parte integral del presente instrumento jurídico.

**SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.-** "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por el servicio objeto del presente instrumento jurídico, la cantidad total de **\$3'546,276.48 (Tres millones quinientos cuarenta y seis mil doscientos setenta y seis pesos 48/100 M.N.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios unitarios que se indican en el **Anexo 3 (tres)**.

Las partes convienen que el presente contrato se celebra bajo la modalidad de precios fijos, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia del presente instrumento jurídico.

**TERCERA.- FORMA DE PAGO.-** El pago se realizará por mes devengado por concepto de la "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma de Firma Electrónica" a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2011, de acuerdo a lo establecido en el **Anexo 2 (dos)**, los cuales en su conjunto no excederán el límite establecido en el dictamen presupuestal asignado para el presente contrato, en moneda nacional y a los 20 (veinte) días naturales a partir de la aceptación de cada una de las facturas por parte de la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones de "EL INSTITUTO", ubicada en la calle de Durango número 167, 3er. Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Distrito Federal, en el horario de 13:00 a 16:00 horas, los cuales deberán amparar lo solicitado en el presente instrumento, para tal efecto "EL PROVEEDOR" deberá entregar la siguiente documentación:

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

Página 4 de 17

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

Original y copia de la factura que expida **"EL PROVEEDOR"** a nombre de el Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, México, Distrito Federal y Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los servicios prestados y el número de contrato que ampara dichos servicios, documentación que avale la entrega a entera satisfacción de **"EL INSTITUTO"**, avalada por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de **"EL INSTITUTO"**, ubicada en Toledo 21 quinto piso, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, México, Distrito Federal, en el horario comprendido de las 09:30 a las 17:00 horas.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en el artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias que se deberán corregir.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico intrabancario que el IMSS tiene en operación, a menos que **"EL PROVEEDOR"** acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

El pago se depositará en la fecha programada de pago, si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con Banamex, S.A., HSBC, S.A., Banorte, S.A., Santander, S.A. o Scotiabank Inverlat, S.A., si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados, el IMSS realizará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo el día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (CECOBAN).

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario) **"EL PROVEEDOR"** deberá presentar original y copia de la cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto a **"EL PROVEEDOR"**.

Asimismo, **"EL INSTITUTO"** aceptará de **"EL PROVEEDOR"**, que en el supuesto de que tenga cuentas liquidadas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

"EL PROVEEDOR" que entregue bienes a "EL INSTITUTO", y que celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberán notificarlo a "EL INSTITUTO", con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, de igual forma los que celebren contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., institución de Banca de Desarrollo.

El pago del mantenimiento y licenciamiento quedará condicionado, en su caso, proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

El pago al que se refieren los párrafos anteriores, se realizará contra la entrega de los licenciamientos y servicios descritos en el presente instrumento.

La factura correspondiente del primer pago podrá ser presentada 10 (diez) días hábiles posteriores a la firma del contrato.

Por considerarlo de singular relevancia es necesario señalar que las facturas deben estar sustentadas con la documentación completa que avale la entrega a entera satisfacción de "EL INSTITUTO" de las licencias de uso y mantenimiento de los productos SeguriSuite, SeguriServer versión ACA, SeguriServer, SeguriSign, SeguriNotary, SeguriSign módulo de impresión y SeguriLib, las cuales deberán estar debidamente requisitadas en su remisión IMSS y deberán ser avaladas por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones.

"EL PROVEEDOR" que entregue bienes a "EL INSTITUTO", y que celebre contratos de cesión de derechos de cobro, deberán notificarlo a "EL INSTITUTO", con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, de igual forma los que celebren contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., institución de Banca de Desarrollo.

**CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** "EL PROVEEDOR", se obliga expresamente a prestar el servicio a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2011, de conformidad a los términos y condiciones, que se agregan al presente instrumento como **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)**.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

**LUGAR.-** “EL PROVEEDOR” se compromete a entregar la documentación comprobatoria que acredita la prestación de los servicios objeto del presente instrumento en las oficinas de la División de Interoperabilidad dependiente de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la calle de Tokio 80, 5° Piso, Colonia Juárez, Código Postal 06600, México, Distrito Federal.

**SOPORTE.-** “EL PROVEEDOR”, deberá proporcionar la Asistencia Técnica de la solución hasta el 31 de diciembre de 2011.

El Soporte técnico deberá de proporcionar por lo menos los siguientes servicios:

1. “EL PROVEEDOR” ofrecerá un servicio de Soporte Técnico Advance Mixto para acceso a los recursos y al centro de soporte en un horario de 20:00 horas a 8:00 horas y las 24 horas en sábado, domingo y días festivos, con vigencia y por un período desde la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011, de acuerdo a las especificaciones entregadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
2. “EL PROVEEDOR” asignará un número de ingenieros en sitio dependiendo de los requerimientos de “EL INSTITUTO”.
3. “EL PROVEEDOR” entregará certificados que amparan la realización de 1 (una) sesión de capacitación para la administración y operación de los productos SeguriData y 1 (una) sesión de capacitación para el desarrollo e integración de los productos SeguriData. Las Sesiones de capacitación serán de acuerdo a la disponibilidad de “EL INSTITUTO” y en coordinación con “EL PROVEEDOR” por lo que “EL INSTITUTO” solicitará a “EL PROVEEDOR” este tipo de asistencia, por escrito o vía telefónica.

**QUINTA.- VIGENCIA.-** Las partes convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de la fecha de firma del presente y hasta el 31 de diciembre de 2011.

**SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.-** “EL PROVEEDOR” se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven de este contrato.

“EL PROVEEDOR” sólo podrá ceder los derechos de cobro que se deriven del presente contrato, de acuerdo con lo estipulado en el último párrafo de la Cláusula Tercera.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

**SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.-** “EL PROVEEDOR” se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar a “EL INSTITUTO” y/o terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**OCTAVA.- IMPUESTOS Y/O DERECHOS.-** Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo de la prestación del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por “EL PROVEEDOR”, conforme a la legislación aplicable en la materia.

“EL INSTITUTO” sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

**NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.-** “EL PROVEEDOR” se obliga para con “EL INSTITUTO”, a responder por los daños y/o perjuicios que le pudiera causar a éste o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel nacional o internacional.

Por lo anterior, “EL PROVEEDOR” manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial. JA

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de “EL INSTITUTO” por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento a “EL PROVEEDOR”, para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de “EL INSTITUTO” de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione. 9

**DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.-** “EL PROVEEDOR” se obliga a otorgar a “EL INSTITUTO”, las garantías que se enumeran a continuación:

a).- **GARANTÍA DE SERVICIO.-** “EL PROVEEDOR” deberá entregar 10 (diez) días naturales después de la firma del presente contrato junto con los productos ofertados una garantía de fabricación del software con cobertura que aplica contra vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente el software, la cual “EL PROVEEDOR” deberá entregar a “EL INSTITUTO” por escrito y en papel membretado debidamente firmada por el apoderado general en las oficinas de la División de Interoperabilidad dependiente de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicada en la 24



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

calle de Tokio número 80, 5° Piso, Colonia Juárez, Código Postal 06600, México, Distrito Federal.

**b).- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES.- “EL PROVEEDOR”** para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato, debe presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al **10%** (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

La garantía por el cumplimiento del contrato, deberá ser entregada por “**EL PROVEEDOR**” en la oficinas de la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Contratos e Investigación de Mercado, apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro)**, ubicada en la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la firma del presente contrato.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato será devuelta a “**EL PROVEEDOR**” una vez que “**EL INSTITUTO**” le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a “**EL PROVEEDOR**”, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato, para lo cual deberá de presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos, misma que llevará a cabo el procedimiento para la liberación y entrega de fianza. JA

De conformidad con el artículo 81, fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

**DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- “EL INSTITUTO”** llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato en los casos siguientes:

- a) Se rescinda administrativamente este contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior en la prestación del servicio, en comparación con el ofertado. 24



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue "EL PROVEEDOR" en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, establecido en la Cláusula Décima inciso b).
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

**DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:** "EL INSTITUTO" aplicará una pena convencional por cada día de atraso en la prestación del servicio, por el equivalente al **2.5% (dos punto cinco por ciento)**, sobre el valor total de lo incumplido, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, (IVA) como sigue:

- Cuando "EL PROVEEDOR" no preste el servicio conforme a lo establecido en la Cláusula Cuarta del presente instrumento. En este supuesto la aplicación de la pena convencional podrá ser hasta por un máximo de 4 (cuatro) días naturales como entrega con atraso.

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido que es del **2.5% (dos punto cinco por ciento)**, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía. JA

"EL PROVEEDOR" a su vez, autoriza a "EL INSTITUTO" a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional señalada, sobre los pagos que deberá cubrir a "EL PROVEEDOR".

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de "EL INSTITUTO".

**DÉCIMA TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "EL INSTITUTO" podrá dar por terminado anticipadamente el presente Contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio objeto del presente Contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio a

Página 10 de 17

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

“EL INSTITUTO” o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En estos casos “EL INSTITUTO” reembolsará a “EL PROVEEDOR” los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

**DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** “EL INSTITUTO” podrá rescindir administrativamente el presente contrato en cualquier momento, cuando “EL PROVEEDOR” incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. “EL INSTITUTO” podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del presente contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.-** “EL INSTITUTO” podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando “EL PROVEEDOR” incurra en cualquiera de las causales siguientes:

- a. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
- b. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en este instrumento jurídico y sus anexos.
- c. Cuando se compruebe que “EL PROVEEDOR” haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
- d. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de cualquier otra persona, los derechos y obligaciones derivados del presente instrumento jurídico, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de “EL INSTITUTO”.
- e. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de “EL PROVEEDOR”.
- f. Si se hubiera agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.

	<p style="text-align: center;"> <b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b>  <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES</b>  <b>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN</b>  <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b> </p>	<p style="text-align: center;"> <b>Contrato No.</b>  <b>P150490</b> </p>
---	--	--

- g. Cuando de manera reiterativa y constante “EL PROVEEDOR” sea sancionado por parte de “EL INSTITUTO” con penalizaciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a “EL INSTITUTO” y con ello se afecte los intereses de “EL INSTITUTO”.
- h. Si se sitúa en algunos de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

**DÉCIMA SEXTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.-** Para el caso de rescisión administrativa las partes convienen en someterse al siguiente procedimiento:

- a) 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 a “EL 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.
- b) Transcurrido el término a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a “EL PROVEEDOR”, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a), de esta Cláusula.

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.

En caso de que “EL INSTITUTO” determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar “EL INSTITUTO” por concepto del servicio prestado por “EL PROVEEDOR” hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, “EL PROVEEDOR” cumple con la prestación del servicio, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, previa aceptación y verificación de “EL INSTITUTO” por escrito,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

de que continúa vigente la necesidad de contar con la prestación del servicio y aplicando, 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 considere lo dispuesto en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- MODIFICACIONES.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 91 de su Reglamento, “EL INSTITUTO” podrá celebrar por escrito convenio modificatorio, al presente contrato dentro de la vigencia del mismo. Para tal efecto, “EL PROVEEDOR” se obliga a presentar, en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN DE ANEXOS.-** Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato.

- Anexo 1 (uno) “Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo”
- Anexo 2 (dos) “Acta de Adjudicación, Anexo Técnico y Términos y Condiciones”
- Anexo 3 (tres) “Propuesta Técnico-Económica”
- Anexo 4 (cuatro) “Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento de Contrato”

**DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.-** Ambas partes convienen en considerar como confidencial todos los datos, conversaciones telefónicas, mensajes de audio, mensajes de grabadoras, cintas magnéticas, programas de cómputo, disquetes o

Página 13 de 17

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
DIVISIÓN DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos”.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

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 le sean proporcionados por "EL INSTITUTO".

De igual forma, será considerada como confidencial aquella información derivada de la ejecución del servicio que preste "EL PROVEEDOR", que señale "EL INSTITUTO" y sea propiedad exclusiva de éste.

Por lo anterior, "EL PROVEEDOR" reconoce que queda prohibida su 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, conforme al plazo señalado en el artículo 15 de Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

En este sentido, 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 de cualquier otro, por lo que "EL PROVEEDOR" se responsabiliza del uso y cuidado de la información, así como del personal directivo, administrativo y operativo que las conformen.

Por lo expuesto, "EL PROVEEDOR" se obliga a lo siguiente:

- 1) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo de su estancia en las instalaciones de "EL INSTITUTO" únicamente para cumplimentar el objeto de este contrato.
- 2) Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciendo responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
- 3) No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito de "EL INSTITUTO".
- 4) No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito de "EL INSTITUTO".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

Una vez concluida la vigencia del presente Contrato, "EL PROVEEDOR", entregará al Instituto todo el material, documentos y copias que contenga la información confidencial que le haya sido proporcionada por "EL INSTITUTO" misma que determinará la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, a través de la Coordinación de Administración de Infraestructura, no debiendo conservar en su poder ningún material, documentos y copias que contenga la referida información confidencial.

"EL PROVEEDOR" conviene en limitar el acceso de dicha información confidencial a sus empleados o representantes; sin embargo, necesariamente harán partícipes y obligados solidarios con aquéllos, respecto de sus obligaciones de confidencialidad aquí contraídas. Cualquier persona que tuviere acceso a dicha información deberá ser advertida de lo convenido en este contrato, comprometiéndose a observar y cumplir lo estipulado en esta cláusula.

"EL PROVEEDOR" acepta que todas las especificaciones, productos, estudios técnicos, informes, dictámenes, desarrollos y programas, así como todo aquello que se obtenga como resultado en la prestación del servicio, incluyendo lo especificado en el **Anexo 2 (dos)**, serán confidenciales.

Ambas partes convienen en que no será considerada como sujeta a las obligaciones de confidencialidad la siguiente documentación o información:

- a) Aquella que sea conocida públicamente.
- b) La que haya sido puesta a disposición de las partes por un tercero, antes de la fecha de celebración del presente contrato en forma confidencial.
- c) La que haya sido desarrollada independientemente o adquirida por cualquiera de las partes, sin violar las estipulaciones del presente contrato.
- d) Aquella cuya revelación haya sido aprobada previamente por escrito.
- e) La que de acuerdo a la Ley u orden judicial deba ser suministrada a terceras personas, en el entendido de que aquella información confidencial que sea proporcionada a cualquier autoridad para el efecto de obtener licencias, permisos, autorizaciones, registro o para cumplir cualquier otro acto de autoridad, se seguirá considerando como tal.

En caso de violación del presente manifiesto, "EL PROVEEDOR" responderá a nombre propio ante todas las autoridades que le requieran e indemnizará a "EL INSTITUTO" de la difusión de la información.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE  
DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y  
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.  
P150490

Asimismo, ambas partes tendrán plena libertad para usar cualquier información que las mismas recuerden relacionada con la tecnología de la información, inclusive ideas, conceptos, conocimientos o técnicas, siempre que no divulguen la información confidencial de la otra parte en violación del presente contrato conforme el plazo señalado en el artículo 15 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Tal uso no otorgará a ninguna de las partes ningún derecho bajo las patentes o derechos de autor de la otra.

**VIGÉSIMA.-** La información, los programas de cómputo, las bases de datos y los archivos generados en la operación de los Servicios Integrales, serán propiedad de "EL INSTITUTO", los cuales se conservarán en el área solicitante donde se prestó el servicio y sólo podrán ser utilizados por un tercero con el consentimiento expreso de "EL INSTITUTO", y bajo las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.** Los recursos humanos que requieran cada una de "LAS PARTES", para la ejecución del objeto del presente contrato, quedarán bajo su absoluta responsabilidad jurídica y administrativa, y no existirá relación laboral alguna entre éstos y la otra parte, por lo que en ningún caso se entenderán como patrones sustitutos o solidarios; quedando eximido de cualquier reclamación directa o indirecta que pudieran presentar los colaboradores o sus beneficiarios, ya sea del orden civil, laboral, mercantil, penal o de cualquier otra naturaleza jurídica, derivado de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y seguridad social. JA

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- RESPONSABILIDAD CIVIL, CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.** Ambas partes estarán exentas de toda responsabilidad civil por los daños y perjuicios que se puedan ocasionar en caso de incumplimiento total o parcial del presente Contrato, derivado de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por esto, a todo acontecimiento presente o futuro, ya sea fenómeno de la naturaleza o no, que esté fuere del dominio de la voluntad, que no pueda preverse o que aún previéndose no pueda evitarse; incluyendo la huelga de labores administrativas. n

**VIGÉSIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.-** Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de "EL INSTITUTO", el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos JA

	<b>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</b> <b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE</b> <b>DELEGACIONES</b> <b>UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y</b> <b>CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</b>	<b>Contrato No.</b> <b>P150490</b>
---	---	---------------------------------------

Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las demás disposiciones administrativas aplicables en la materia.

**VIGÉSIMA CUARTA.- JURISDICCIÓN.-** Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 31 de mayo de 2011, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los restantes en poder de "EL INSTITUTO".

**"EL INSTITUTO"**  
**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

**"EL PROVEEDOR"**  
**SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.**


---

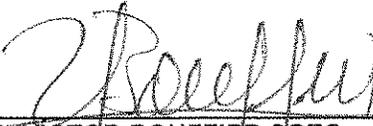
**ING. OSCAR MARIO FUENTES ROJAS**  
 Representante Legal


---

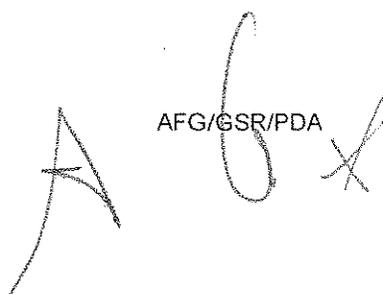
**C. JAVIER ALARCÓN IRIGOYEN**  
 Representante Legal

**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO**  
**TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE**  
**INGENIERÍA DE APLICACIONES**


---

**ING. VÍCTOR BOUFFIER SOTO**

AFG/GSR/PDA  


COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
 DIVISIÓN DE CONTRATOS  
 NIVEL CENTRAL

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES  
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
P150490.

**ANEXO 1 (UNO)**

**“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

# ANEXO 7



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 DIRECCION DE FINANZAS  
 COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA  
 DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO 000068317-2011

Dictamen de Inversión  
 Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central  
 099001 Ofnas Centrales -Reloma-  
 500090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO 1234 DEL 09/03/2011 PARA LA ACTUALIZACION Y SOPORTE TECNICO DE LA PLATAFORMA DE FIRMA ELECTRONICA

Fecha Elaboración: 09/03/2011

Total Comprometido (en pesos) \$ 4 115 364 00  
 Cuenta 42062412 Mant y actualiz corpor y pro Unidad de Información 099001 Centro de Costos 500000

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	709.1	354.5	354.5	354.5	354.5	354.5	354.5	359.9	454.5	454.6
0.0	0.0	23 859.5	24 367.5	33 780.6	33 799.8	28 800.2	28 800.2	28 800.2	35 148.5	986.7	1 876.3

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.1.8 de la Norma de Disposiciones Presupuestarias del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), siendo de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.3.1.1 de la misma Norma y de lo establecido en el artículo 8° y 144 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Milenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE  
 Lic. Armando Rivera Tellez  
 Titular de la División de Presupuesto

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO NO: \_\_\_\_\_

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ \_\_\_\_\_ 00

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
 COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA  
 DIVISION DE PRESUPUESTO  
 CERTIFICACION PRESUPUESTAL

ANEXOS  
 DIVISION DE CONTRATOS

Clave 6170-009-001



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES  
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
P150490.

**ANEXO 2 (DOS)**

**“ACTA DE ADJUDICACIÓN, ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 24 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. SA-019GYR019-N62-2011**  
**AL AMPARO DEL ART. 41 FRACCION I DE LA LAASSP**

ACTA DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. SA-019GYR019-N62-2011, QUE EFECTÚA LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE "ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE FIRMA ELECTRÓNICA DEL IMSS" CON LA PERSONA MORAL SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V., LA PRESTACION DEL SERVICIO SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA DEL ACTA DE ADJUDICACIÓN Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011.

-----  
**ANTECEDENTES**  
 -----

**PRIMERO.-** MEDIANTE OFICIO NO. 095276615200/2011/1852, DE FECHA 16 DE MAYO DE DOS MIL ONCE, EL ING. VICTOR BOUFFIER SOTO, TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, SOLICITÓ A LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS, LA PRESENTACIÓN AL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS (CIAAS) PARA LA AUTORIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE FIRMA ELECTRÓNICA DEL IMSS" CONTANDO CON DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO QUE AMPARA EL MONTO DE LA ADJUDICACIÓN, EL CUAL SE ADJUNTÓ COMO ANEXO 7 EN LA PRESENTACIÓN AL CIAAS. -----

**SEGUNDO.-** CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y ARTÍCULOS 3 FRACCIÓN IX, 22 FRACCIÓN II, 26 FRACCIÓN III, 40, 41 FRACCIÓN I Y 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, ASÍ COMO LOS ARTÍCULOS 71 Y 72 FRACCIÓN II DE SU REGLAMENTO, LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS LLEVÓ A CABO LA PRESENTACIÓN PARA QUE POR MEDIO DE UNA ADJUDICACIÓN DIRECTA SE CONTRATE EL SERVICIO DESCRITO EN EL PUNTO QUE ANTECEDE, RESULTANDO DE ELLO LA APROBACIÓN POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL CIAAS EN LA SESIÓN ORDINARIA 11/2011 ACUERDO NO. 58/2011 DE FECHA 25 DE MAYO DE 2011 POR LO QUE SE PROCEDE A LA ADJUDICACIÓN DIRECTA CORRESPONDIENTE No. SA-019GYR019-N62-2011. -----

-----  
**DESARROLLO DEL EVENTO**  
 -----

**PRIMERO.-** EN LA CIUDAD DE MEXICO, D.F., SIENDO LAS DIECISIETE HORAS DEL DÍA TREINTA Y UNO DE MAYO DE DOS MIL ONCE, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA, SITA EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, QUINTO PISO, COLONIA ROMA, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO, D.F., EL LIC. VALENTÍN MÉNDEZ IBAÑEZ, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA DEPENDIENTE DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS DE ESTE INSTITUTO, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO, Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE AL FINAL SE ENLISTAN, SUSCRIBEN Y FIRMAN CON OBJETO DE LLEVAR A CABO EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NO. SA-019GYR019-N62-2011 -----

**SEGUNDO.-** CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 46 PRIMER PÁRRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. SA-019GYR019-N62-2011**  
**AL AMPARO DEL ART. 41 FRACCION I DE LA LAASSP**

FIRMA ELECTRÓNICA DEL IMSS", SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA DEL ACTA DE ADJUDICACIÓN Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011.

TERCERO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 41 FRACCIÓN I DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y UNA VEZ ANALIZADA LA PROPUESTA ECONÓMICA DE LA EMPRESA, A FIN DE QUE OFERTE PRECIOS ACEPTABLES PARA EL INSTITUTO, VERIFICANDO QUE EL IMPORTE OFERTADO SE ENCUENTRA DENTRO DEL DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AUTORIZADO Y CON LA FINALIDAD DE ASEGURAR LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL ESTADO, SE DETERMINA ADJUDICAR A LA PERSONA MORAL **SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.**, DE LA SIGUIENTE FORMA:

SERVICIO	CONCEPTO	IMPORTE EN M.N.
ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE FIRMA ELECTRÓNICA DEL IMSS	ACTUALIZACIÓN AL LICENCIAMIENTO	\$2,579,576.48
	SERVICIOS PROFESIONALES	\$ 966,700.00
	<i>Subtotal</i>	<b>\$3,546,276.48</b>
	<i>IVA</i>	<b>\$ 567,404.24</b>
	<i>Total</i>	<b>\$4,113,680.72</b>

JA

CUARTO.- EL IMPORTE A EJERCER DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO ES DE **\$3,546,276.48** (TRES MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS 48/100 M.N.), MAS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

QUINTO.- LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE FIRMA DEL MISMO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011.

SEXTO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 45 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LAS CONDICIONES DE PAGO SE EFECTUARÁN CONFORME A LOS "TÉRMINOS Y CONDICIONES", QUE SIRVIERON DE BASE PARA LA ELABORACIÓN DE SU PROPUESTA.

SÉPTIMO.- SE HACE DEL CONOCIMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA MORAL ADJUDICADA, QUE PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO DEBERÁ **ENTREGAR COPIA Y PRESENTAR ORIGINAL** PARA COTEJO DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS:

- ACTA CONSTITUTIVA Y EN SU CASO MODIFICACIONES A LA MISMA.
- COMPROBANTE DE DOMICILIO FISCAL.
- PODER DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL REPRESENTANTE LEGAL.
- ESCRITO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DEL ARTÍCULO 50 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO

**ANEXOS.**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES**  
**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS**  
**COORDINACIÓN TÉCNICA DE INVERSIÓN Y ACTIVOS**  
**DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA**

**PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA NACIONAL NO. SA-019GYR019-N62-2011**  
**AL AMPARO DEL ART. 41 FRACCION I DE LA LAASSP**

- DOCUMENTO MEMBRETADO DE LA PERSONA EN EL CUAL DECLARE BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE REALIZO ANTE EL SAT LA SOLICITUD DE OPINIÓN RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES FISCALES EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS Y REQUERIDOS POR EL SAT DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 32D, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, ASÍ COMO A LA RESOLUCIÓN MISCELÁNEA FISCAL 2010, PUBLICADA EN EL D.O.F., EL 11 DE JUNIO DE 2010.

OCTAVO.- CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 46 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SE LE NOTIFICA AL PROVEEDOR ADJUDICADO, QUE EL CONTRATO SE FIRMARÁ DENTRO DE LOS 15 DÍAS NATURALES SIGUIENTES A PARTIR DE ESTA FECHA, EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS, SITO EN LA CALLE DE DURANGO No. 291, 10° PISO, COL. ROMA, C.P. 06700, MÉXICO, D.F.

**CIERRE DEL ACTA**

NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE DA POR TERMINADO EL PRESENTE ACTO DE ADJUDICACIÓN NO. SA-019GYR019-N62-2011 A LAS DIECISIETE HORAS CON TREINTA MINUTOS, DEL DÍA DE SU FECHA DE INICIO, PROCEDIENDO AL CIERRE DE LA PRESENTE ACTA, POR LO QUE LA RUBRICAN AL MARGEN Y FIRMAN AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES, TODOS LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE ACTO, EN TODAS Y CADA UNA DE LAS HOJAS QUE INTEGRAN EL ACTA, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA.

**POR EL PARTICIPANTE:**

PROVEEDOR	REPRESENTANTE
SEGURIDATA PRIVADA, S.A. DE C.V.	 JAVIER ALARCÓN IRIGOYEN

**POR EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL:**

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA	 VALENTÍN MÉNDEZ IBÁÑEZ
REPRESENTANTE DE LA COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES	 LUIS VEGA DAMIÁN

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN CORRESPONDEN AL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA No. SA-019GYR019-N62-2011, CELEBRADA EL 31 DE MAYO DE 2011.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**



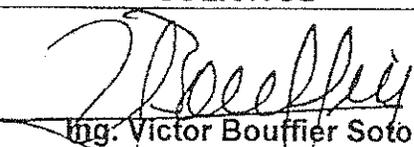
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ANEXO 3

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO  
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

## Hoja de Identificación y Autorización

### Anexo 3

<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	
<b>ANEXO TECNICO</b>	
<p>Para la Adquisición de la "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica de Firma Electrónica del IMSS", con la empresa SeguridataData Privada S.A. de C.V.</p>	
<b>SINTESIS DEL DOCUMENTO</b>	
<p>El presente documento describe las características que debe cubrir la "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica de Firma Electrónica del IMSS" en el Instituto.</p>	
<b>SOLICITUD</b>	
 <b>Ing. Victor Bouffier Soto</b> Titular de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones	
<b>FECHA DE EMISION- ACTUALIZACION</b>	Mayo 17 de 2011
<b>FUNDAMENTO LEGAL</b>	
<p>La petición se fundamenta en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40 y 41 Fracción I de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y Artículos 71 y 72 Fracción II de su Reglamento.</p>	

ANEXOS  
EMISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ANEXO

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO  
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

**Objetivo**

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) requiere la "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica de Firma Electrónica del IMSS" para garantizar que se cuente con las últimas actualizaciones del software fabricado por la empresa SeguriData con el que cuenta actualmente el Instituto, asegurando su interoperabilidad con las últimas versiones de equipo de cómputo servidor y de escritorio, de sistemas operativos, de bases de datos y de servidores de aplicaciones; y de soporte técnico del Instituto así como los servicios necesarios para la administración, instalación y operación del software, provisto por ingenieros especializados de la empresa SeguriData; y todo esto con el objetivo de garantizar la continuidad de la operación del IMSS que se basa en la plataforma de Firma Electrónica.

**1. Entregables**

La adquisición de "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica de Firma Electrónica del IMSS" consiste en dos tipos de entregables

**1.1 Actualización del Software licenciado la Plataforma Tecnológica de la Firma Electrónica.**

El entregable consiste en la actualización a nuevas versiones de software la Plataforma Tecnológica de la Firma Electrónica y con la que actualmente cuenta el Instituto y que se enumera a continuación:

Producto	Descripción
SeguriSuite Enterprise	Servidor para operar 1 (una) instancia de los servicios en 2 (dos) equipos en un modo activo-activo en un sitio principal, 1 (una) instancia de los servicios en modo activo-pasivo en un sitio alterno de respaldo y 1 (una) instancia de los servicios en un ambiente de pruebas y/o desarrollo. Los servicios incluidos son: SeguriServer, SeguriSign y SeguriNotary.
SeguriSuite	Servidor de SeguriSuite para 1 instancia en un equipo. Los servicios incluidos son: SeguriServer, SeguriSign y SeguriNotary.
SeguriServer ACA Servidor	Incluido 1200 licencias cliente de SeguriSuite SeguriServer ACA Enterprise Servidor con equipo de hardware para seguridad criptográfica

ANEXOS  
DEPARTAMENTO DE CONTRATOS



Producto	Descripción
SeguriServer ACA Cliente	SeguriServer ACA Enterprise Cliente para Autoridades Certificadoras
SeguriServer	SeguriServer Servidor con módulos criptográficos para gestión de los Certificados
SeguriSign	SeguriSign Servidor para gestión de firmas electrónicas
SeguriNotary	SeguriNotary Servidor para la gestión de la notaria electrónica
Módulo de impresión	Servidor de SeguriSign Módulo de versiones imprimibles
SeguriLib	SeguriLib Licencia Cliente para realizar procesos de seguridad en aplicaciones basadas en lenguaje C, Java, C# y Visual Basic

Las actualizaciones pueden tener uno o más de las siguientes características:

- Para el software que se ejecuta en el rol de Servidor debe soportar sistemas operativos del tipo servidor y basados en tecnología Microsoft Windows u ORACLE Solaris o Linux Servidor, para arquitectura de 32 o 64 bits; garantizando el uso eficiente de memoria, procesamiento y almacenamiento
- Para el software que se ejecuta en el rol de Cliente debe soportar sistemas operativos de escritorio y basados en tecnología Microsoft Windows para arquitectura de 32 o 64 bits
- Cuando el software requiera de utilización de un Sistema de Gestión de Base de Datos Relacional (RDBMS en sus siglas en inglés), debe ser compatibles con los gestores de bases de datos relacionales con los que cuenta en la actualidad o en futuro el Instituto Mexicano del Seguro Social
- Debe proporcionar características de integración con aplicaciones a través de protocolos de aplicaciones que se encapsulen sobre el protocolo TCP/IP.
- Implantación del protocolo Online Certification Status Protocol (OCSP) para determinar el estado de revocación de un certificado digital
- Debe ser compatible con formatos PKCS11
- Debe soportar el uso de certificados emitidos por el Servicio de Administración Tributaria
- Para las bibliotecas de programación de aplicaciones (API) debe proporcionar librerías para invocar los productos con rol de servidor a través de lenguajes C, Java, C#, Visual Basic; proporcionado respectivamente librerías estáticas y/o dinámicas, bibliotecas Java en formato JAR, bibliotecas .NET en formato de ensamblado, o librerías en formato DLL. Debe soportar las últimas versiones de los lenguajes de programación y ser compatible con sus implementaciones en plataformas de 32 y 64 bits



- A través de las bibliotecas de programación de aplicaciones (API) debe integrarse con el servidor de aplicaciones ORACLE WebLogic, soportando versiones anteriores como WebLogic 8 y actuales y futuras que libere ORACLE

Por cada nueva actualización, se debe garantizar que las mejoras y defectos corregidos en anteriores versiones estén presentes

Las actualizaciones del software que constituye la plataforma de Firma Electrónica deben ser entregados en un medio digital tales como:

- DVD ó
- Sitio Web o FTP ó
- Dispositivo de almacenamiento USB

Por cada entrega de actualización, el proveedor SeguriData Privada, S.A. de C.V. debe documentar las adiciones, correcciones o eliminaciones que aplique a las funciones técnicas del software.

En el numeral 3.3 se indica el procedimiento bajo el cual el proveedor SeguriData Privada, S.A. de C.V. realizará la gestión de las actualizaciones del software que constituye la plataforma de Firma Electrónica.

## 1.2 Soporte Técnico especializado sobre la Plataforma Tecnológica de la Firma Electrónica

- La empresa SeguriData Privada, S.A. de C.V. deberá proporcionar al Instituto soporte técnico especializado que cubra atención en un esquema 7X24 durante los 365 días del año. Esto para cumplir con los objetivos de disponibilidad y continuidad que tiene el Instituto.
- El proveedor SeguriData Privada, S.A. de C.V. deberá asignar un número de ingenieros requeridos por el Instituto en sitio, Los ingenieros requeridos podrán variar dependiendo de los requerimientos del Instituto.
- Los ingenieros especializados asignados por SeguriData deberán realizar las actividades concernientes al soporte técnico, operación, monitoreo, administración, instalación y asesoría de integración relacionadas a los productos SeguriData
- El trabajo en fines de semana, días festivos y fuera de la ventana de tiempo de serán considerados como eventos no planificados y que son parte del Soporte Técnico especializado



## 2. Modalidad de Operación del Servicio.

El desarrollo de los servicios deberá realizarse en las instalaciones del IMSS, ubicadas en el D.F., en las instalaciones de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, siendo el área principal de trabajo las instalaciones físicas de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones localizadas en Toledo 21 Quinto Piso, Col. Juarez.

Salvo aquellas de naturaleza administrativa o por capacidad de espacio físico en el IMSS o las relacionadas con la Coordinación del Proyecto por parte del prestador de servicios, las cuales pueden ser desarrolladas en las oficinas del mismo prestador de servicios ubicadas en el D.F.

Por parte de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones, la División de Interoperabilidad fungir con el rol de área técnica responsable de supervisar y aprobar el trabajo del personal especialista de SeguriData Privada S.A. de C.V.

El prestador de servicios deberá proporcionar una computadora personal (PC o Laptop), a cada uno de los ingenieros especialistas asignados para la realización de los trabajos de Soporte Técnico especializado aquí descritos. Las especificaciones para el equipo requerido se detallan en el punto 4.3.1 Recursos Materiales.

El IMSS proveerá las instalaciones con las condiciones técnicas necesarias para la prestación del servicio por parte de SeguriData Privada S.A. de C.V.

En caso necesario y exclusivamente para actividades de índole administrativo, el prestador de servicios proveerá mobiliario, estaciones de trabajo con PC's o Laptops y una línea telefónica para su personal dentro de las oficinas del propio prestador de servicios en el D.F. sin costo adicional para el IMSS.

En caso de ser necesario el desplazamiento del personal del prestador de servicios, será a solicitud expresa de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones responsable en el IMSS. Los gastos derivados de viáticos y pasajes estarán a cargo del prestador de servicios.

El IMSS proporcionará al prestador de servicios la infraestructura de servidores, de licencias de software que no es provisto por SeguriData Privada S.A. de C.V. y esté en el ámbito de su trabajo, servicios de comunicaciones (enlaces, Internet, redes) y servicios del Centro Nacional de Tecnología de Información (CENATI), y que son necesarios para la prestación del servicio. Asimismo, en el caso de que el servicio sea prestado en las instalaciones de SeguriData Privada S.A. de C.V., este deberá de proveer de los enlaces básicos de comunicación (tales como acceso vía Internet) para poder cumplir con los servicios solicitados por el IMSS. El IMSS podrá proporcionar cuentas de usuario para que los ingenieros especializados de SeguriData Privada S.A. de C.V. realicen la conectividad a través de la Red Privada Virtual (VPN) del IMSS

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

073



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ANEXO

3

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO  
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

### 3. Modelo de Entrega del Servicio.

#### 3.1 Medición del Esfuerzo Realizado.

El trabajo que desempeñará cada uno de los especialistas técnicos de SeguriData Privada S.A. de C.V. será indicado por el personal de la DIDT del IMSS y definido en una fase de planeación.

Durante esta fase, la DIDT estima el requerimiento del esfuerzo del servicio basándose en las tareas por realizar en la plataforma de Firma Electrónica.

El esfuerzo es la cantidad de tiempo laboral necesario para trabajar en una o más actividades solicitadas por el IMSS. La unidad de medida del esfuerzo se manejará bajo el concepto de **Mes-Esfuerzo de Especialista Técnico de la plataforma de Firma Electrónica**.

A través del Mes-Esfuerzo, se medirá el tiempo que SeguriData Privada S.A. de C.V. trabajó para el IMSS en el Servicio de Soporte Técnico Especializado.

El **Mes-Esfuerzo de Especialista Técnico de la plataforma de Firma Electrónica** debe tener un valor económico asignado, el mismo que debe ser indicado por SeguriData Privada S.A. de C.V en su propuesta técnica y económica

#### 3.2 Control de Entrega del Servicio.

El prestador de servicios para poder dar inicio, deberá proporcionar los recursos humanos requeridos por el IMSS, de acuerdo a los perfiles especificados en el numeral 4.2.

Cada uno de los perfiles será entrevistado y examinado por personal de la División de Interoperabilidad de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones del IMSS con el fin de identificar si las habilidades técnicas son suficientes para el otorgamiento del servicio y deberá ser acompañado de la evidencia documental (por ejemplo, Currícula o Certificados o Evaluaciones o Cartas de Recomendación). Los recursos solo serán incorporados al servicio si son aceptados por personal del IMSS.

Se llevará a cabo un control de los días laborados por los recursos humanos del prestador de servicios en cualquiera de los servicios requeridos por el Instituto, para los siguientes fines:

- Control del inicio y fin de labores del día.
- Control de eventos no planificados, tales como incidencias y problemas en horarios no hábiles
- Registro de la bitácora descriptiva del servicio entregado y evidencias del trabajo realizado

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO  
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

Dicho control será administrado por personal del Instituto y será la única fuente fidedigna para llevar el registro, control del trabajo y evidencias del mismo.

Se considera como actividades de trabajo y entregables, lo relacionado con la generación de los siguientes tipos de artefactos, de acuerdo a las siguientes etapas del servicio:

Categoría	Actividades de Trabajo
Diseño	Arquitectura de la plataforma de Firma Electrónica Diseño de soluciones de integración con las aplicaciones del IMSS
Transición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guía de Configuración de Ambientes de Infraestructura de Firma Electrónica</li> <li>Ambiente Configurado de Infraestructura de Firma Electrónica</li> <li>Manual de Liberación y Despliegue de la Infraestructura de Firma Electrónica</li> </ul>
Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tickets de Incidencias relacionadas con la infraestructura de Firma Electrónica</li> <li>Soluciones a Problemas relacionados con la Infraestructura de Firma Electrónica</li> <li>Ejecución de Procedimientos de Operación de la plataforma de Firma Electrónica.</li> <li>Monitoreo a la plataforma de Firma Electrónica</li> </ul>

**3.3 Administración por Parte del Prestador de Servicios.**

El prestador de servicios será el responsable de realizar las siguientes labores de administración:

- Administración de Recursos Humanos. Gestionar a las personas especializadas que el prestador de servicios asigne al IMSS, mismas que deberán cumplir con los perfiles que se describen en el numeral 4.2 de este documento, y que podrán ser verificables y comprobables por el IMSS en cualquier momento, en cuanto a su experiencia y perfiles descritos, y en caso de detectar alguna anomalía en el cumplimiento respectivo, el IMSS estará en condiciones de rechazar la(s) propuesta(s), en cuyo(s) supuesto(s), el IMSS podrá solicitar al prestador de servicios el reemplazo del personal correspondiente.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



- Administración de Solicitudes de Servicio. Gestionar los requerimientos de servicio que el personal de la DIDT del IMSS haga al prestador de servicios, cuidando que dichos requerimientos se cumplan en tiempo, forma y calidad.
- Administración de Materiales de Trabajo. Gestionar los bienes materiales que son necesarios para que el servicio se lleve a cabo.
- Administración de la Ejecución del Servicio. Gestionar que el servicio se realice conforme a los requerimientos del IMSS y a lo descrito en el presente documento, alineado a lo indicado en el numeral 2

Para este fin, el prestador de servicios debe asignar un equipo de trabajo bajo su propio costo, denominado el **Grupo de Administración del Servicio** y que serán el enlace entre el prestador de servicios y personal de la DIDT del IMSS.

Este equipo de trabajo deberá contemplar, además de personal de perfil gerencial para llevar a cabo la administración del servicio y fungir como punto de contacto con el IMSS, contar con un equipo de personal que se hará cargo de las tareas administrativas asociadas con:

- El procedimiento de elaboración de los informes de los servicios devengados.
- Seguimiento a las aprobaciones.
- Demás actividades administrativas propias del servicio.

#### 4. Acciones a Desarrollar en la Plataforma de Firma Electrónica del IMSS.

##### 4.1. Portafolio de Aplicativos.

El portafolio de aplicativos de tecnología de información es el conjunto de sistemas de información que el Instituto Mexicano del Seguro Social utiliza para automatizar sus procesos sustantivos y de apoyo y son parte crítica para otorgar atención a los derechohabientes y la operación cotidiana, y que utilizan la Firma Electrónica para controlar la integridad y la confidencialidad de las transacciones electrónicas.

El portafolio de aplicaciones que incluye la Firma Electrónica son las siguientes:

- Pensiones
- Subsidios y Ayudas
- Guarderías
- Afiliación
- Recaudación



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ANEXO 3

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO  
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

- Expediente Clínico Electrónico
- Salud en el Trabajo
- Planeación de Recursos Institucionales

Por consiguiente, los esfuerzos de la Actualización del Software licenciado y soporte técnico de la Plataforma de Firma Electrónica debe estar enfocados al mejoramiento de los procesos sustantivos del portafolio de aplicaciones mencionado, a través de la inclusión de servicios de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad y no repudio de las operaciones realizados, así como la actualización de los componentes tecnológicos

**4.2. Perfiles Requeridos.**

En los perfiles requeridos para llevar a cabo los servicios solicitados, deberán tener conocimientos en alguno o varios de los siguientes aspectos tecnológicos.

#	PERFIL	FUNCIONES	¿QUÉ HACE?	¿CÓMO LO HACE?	¿CADA CUANTO LO HACE?	¿PARA QUÉ LO HACE?
1	Atención de Mesa de servicios	Realizar soporte primer nivel; y seguimiento a incidentes y problemas	Atención de incidentes y problemas	Aplicando técnicas de resolución de incidentes y problemas, recurriendo a los diversos especialistas técnicos y de los aplicativos y a través de niveles de escalamiento; utilizando herramientas de gestión de operación tales como Remedy	Durante la fase de operación	Para garantizar la continuidad de las aplicaciones





#	PERFIL	FUNCIONES	¿QUE HACE?	¿CÓMO LO HACE?	¿CADA CUANTO LO HACE?	¿PARA QUE LO HACE?
2	Especialista en Firma Electrónica Avanzada	Administración de la Infraestructura de Llave Pública, Aplicar normatividad, procedimientos, software relacionado con firma electrónica avanzada. Diseño de la integración con las aplicaciones IMSS.	Gestionar servicios firma electrónica avanzada.	Aplicando técnicas de seguridad informática para el diseño y configuración de servicios de autenticación, autorización, confidencialidad, integridad y no repudio. Elaborar políticas de seguridad y traducirlas a mecanismos de seguridad	Durante la fase de diseño, y transición	Para que la información del sistema sea integra y minimizar la posibilidad de intrusiones o fallas en la integridad
3	Operador de Soporte Técnico Especializado de Firma Electrónica	Operación de sistemas y aplicación de técnicas para garantizar la continuidad de aplicativos, monitoreo, detección de errores y documentación de procedimientos de mantenimiento de la aplicación	Operar los aplicativos	Aplicando técnicas de monitoreo de eventos de los aplicativos, así como el seguimiento de los manuales de operación y administración, que garantice la continuidad de la aplicación en los horarios de operación comprometidos y de acuerdo a los niveles de servicio requeridos.	Durante la fase de operación	Para garantizar la continuidad de los aplicativos en su ambiente de operación



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ANEXO 3

DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO  
COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE APLICACIONES

#### 4.2.1. Recursos Materiales.

El prestador de servicios debe considerar que por cada recurso humano que asigne al IMSS, también le deberá proporcionar:

- Equipo de cómputo personal con las siguientes características:

Especificaciones	Memoria: 4 GB, Disco duro: 120 GB, Unidad de Procesamiento Central: Intel o AMD a 64 bits con Dual Core a 2000 MHz
------------------	--

- Licencia legítima del sistema operativo del equipo de cómputo personal.
- Licencia legítima de software de seguridad (por ejemplo antivirus) del equipo de cómputo personal.
- Licencia legítima de software de oficina del equipo de cómputo personal.
- Cable de red Ethernet de 3 metros de largo como mínimo.
- Silla.
- Mesa de trabajo.
- Impresora, consumibles y papel para los grupos de trabajo que así lo requieran.
- Switch's o hub's de comunicaciones para los grupos de trabajo que así lo requieran

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



Hoja de Identificación y Autorización

Anexo 6

NOMBRE DEL DOCUMENTO	
<p><b>Términos y Condiciones</b></p> <p>Para la Adquisición de la "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma de Firma Electrónica", con la empresa SeguriData Privada S.A. de C.V.</p>	
SINTESIS DEL DOCUMENTO	
<p>Expone los Términos y Condiciones aplicables a la administración relativa a la Contratación de la "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma de Firma Electrónica", con la empresa SeguriData Privada S.A. de C.V.</p>	
SOLICITUD	
<p> Ing. Victor Bouffier Soto Titular de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones</p>	
FECHA DE EMISION- ACTUALIZACION	Mayo 17 de 2011
FUNDAMENTO LEGAL	
<p>La petición se fundamenta en los Artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 Fracción IX, 22 Fracción II, 26 Fracción III, 40 y 41 Fracción I de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y Artículos 71 y 72 Fracción II de su Reglamento.</p>	



## 1 GLOSARIO

1. Contrato: Instrumento legal que suscribe el Instituto con el Licitante adjudicado, en el que constan los derechos y obligaciones conforme a las cuales se regirán las partes.
2. CIA: Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones.
3. DIDT: la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del Instituto.
4. DOF: Diario Oficial de la Federación
5. Estándar: Conjunto de reglas, principios o métricas aprobadas por una autoridad reconocida para uso común y repetido, aplicable a productos de software y sus licencias, procesos o servicios.
6. Herramientas de Software: Los programas producto de los que el proveedor otorgará licencia al Instituto, en virtud del contrato adjudicado.
7. I.V.A.: Impuesto al Valor Agregado.
8. Instituto/IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.
9. LSS: Ley del Seguro Social vigente.
10. Ley: la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. Licencia de Uso de software: El derecho que otorga el proveedor al Instituto para usar de manera ilimitada y de forma perpetua el software adquirido, así como su documentación técnica, el cual solamente podrá ser utilizado por y para el Instituto en los equipos que éste designe y que sin que puedan ser transferidos en forma alguna y por ningún medio a otro tercero.
12. Licencias de uso: Programa que permite hacer uso de los programas tecnológicos y que tiene una vigencia definida.
13. Nivel Central: Órganos normativos del Instituto facultados para planear, dirigir y normar las acciones relacionadas con la operación de las distintas unidades administrativas del Instituto.
14. Procesos: Sucesión de actividades para elaborar, desarrollar y otorgar un producto o servicio.
15. Proveedor: La persona con la que se celebre el contrato de prestación de servicios con el Instituto.
16. Proyecto: Conjunto de los servicios objeto de esta adjudicación.
17. Reglamento: El Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Sector Público.
18. Rol: Función o componente ejecutado especialmente en un proceso específico.



19. Servicio: La prestación del Servicio que se contrate y que se señala en esta adjudicación.
20. Software: Conjunto de programas, procedimientos, instrucciones, documentación y reglas para ejecutar ciertas tareas en un sistema de cómputo.

## 2 ESPECIFICACIONES GENERALES

La contratación del Servicio de la **Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma de Firma Electrónica** para el Instituto Mexicano del Seguro Social, se llevará a cabo a través del procedimiento de **Adjudicación Directa**.

La contratación del Servicio de la **Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma de Firma Electrónica** para el Instituto Mexicano del Seguro Social permite al mismo contar con las nuevas versiones, actualizaciones, parches, fixes y manuales que se generen hasta el 31 de diciembre de 2011.

## 3 PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS

### 3.1 Plazo de entrega

El proveedor deberá entregar lo siguiente, a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2011:

- Actualización de licenciamiento a partir de la fecha de la firma de contrato hasta el 31 de Diciembre de 2011 de los siguientes productos con los que ya cuenta el Instituto:
  - 1 Upgrade a Licenciamiento SeguriSuite Enterprise servidor para operar 1 (una) instancia de los servicios en 2 (dos) equipos en un modo activo-activo en un sitio principal, 1 (una) instancia de los servicios en modo activo-pasivo en un sitio alterno de respaldo y 1 (una) instancia de los servicios en un ambiente de pruebas y/o desarrollo. Los servicios incluidos son: SeguriServer, SeguriSign y SeguriNotary, así como licenciamiento cliente ilimitado para el ambiente IDSE.
  - 1 Licencia servidor de SeguriSuite para 1 instancia en un equipo. Los servicios incluidos son: SeguriServer, SeguriSign y SeguriNotary, así como 1200 licencias cliente.
  - 1 Licencia SeguriServer Enterprise ACA Servidor para operar 1 (una) instancia de los servicios en 2 (dos) equipos en un modo activo-pasivo en un sitio principal, 1 (una) instancia de los servicios en 2 (dos)

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

0105

3



### DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

Equipos en modo activo-pasivo en un sitio alterno de respaldo y 1 (una) instancia de los servicios en un ambiente de pruebas y/o desarrollo. Los servicios incluidos son:

- OCSP Intermediario (Es el punto único de contacto de validación de certificados, todas las aplicaciones podrán hacer consultas a este servicio, sin importar la Autoridad Certificadora, siempre y cuando la Autoridad esté dada de alta en el servicio OCSP Multiservicio)
- OCSP Multiservicio (Encargado de llevar el registro de todas las Autoridades Certificadoras y el servicio OCSP de cada una)
- Servicio de Registro (Permite registrar los servicios OCSP de diversas Autoridades Certificadoras)
- 5 Licencias SeguriServer versión ACA Cliente para subordinar 5 Autoridades Certificadoras y registrar sus servicios OCSP en servicio de OCSP Multiservicio.
- 4 Licencias SeguriServer Servidor (este licenciamiento incluye el mantenimiento de un módulo de seguridad criptográfica FIPS 140-2 Nivel 3 para cada licencia)
- 6 Licencias de SeguriSign para operar en 1 (un) equipo
- 6 Licencias de SeguriNotary para operar en 1 (un) equipo
- 1 Licencia Servidor de SeguriSign Módulo de versiones imprimibles para operar en 1 (un) equipo
- 205 (doscientas cinco) licencias de SeguriLib Cliente para operar con ese número de usuarios
- Póliza de mantenimiento de los productos SeguriData mencionados anteriormente
  - SeguriData proporcionará al Instituto un usuario y contraseña con los que podrá descargar de un portal las últimas actualizaciones liberadas para los productos con los que cuenta el Instituto.

### 3.2 Lugar de entrega

El proveedor deberá entregar dichos servicios objeto de la presente adjudicación en las oficinas de la División de Interoperabilidad dependiente de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones de la DIDT, ubicada en la calle de Tokio 80, 5° piso Col. Juárez, Código Postal 06600, México, Distrito Federal.

### 4 SOPORTE TÉCNICO

El proveedor deberá proporcionar la Asistencia Técnica de la solución hasta el 31 de diciembre de 2011.



DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

El soporte técnico deberá de proporcionar por lo menos los siguientes servicios:

1. SeguriData ofrecerá un servicio de Soporte Técnico Advance Mixto para acceso a los recursos y al centro de soporte en un horario de 20:00 horas a 8:00 horas y las 24 horas en sábado, domingo y días festivos, con vigencia y por un periodo desde la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011, de acuerdo a las especificaciones entregadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio.
2. SeguriData asignará un número de ingenieros en sitio dependiendo de los requerimientos del Instituto
3. SeguriData entregará certificados que amparan la realización de 1 sesión de capacitación para la administración y operación de los productos SeguriData y 1 sesión de capacitación para el desarrollo e integración de los productos SeguriData. Las sesiones de capacitación serán de acuerdo a la disponibilidad del Instituto y en coordinación con SeguriData. por lo que el Instituto, solicitará al proveedor este tipo de asistencia, por escrito o vía telefónica.

5 CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO

5.1 Precio

Los precios serán fijos a partir de la fecha de la presentación de la propuesta y durante la vigencia del contrato.

Como respuesta a esta iniciativa, SeguriData presenta el siguiente esquema de inversión que permitirá al IMSS contar con la actualización y soporte técnico:

Concepto	Precio Global Anual con descuento
Actualización al Licenciamiento	\$ 2,579,576.48
Servicios Profesionales	\$ 966,700.00
Subtotal con descuento	\$ 3,546,276.48
IVA	\$ 567,404.24
TOTAL	\$ 4,113,680.72



La presente propuesta establece precios fijos, los cuales serán cotizados en Moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos.

### 5.3 Pagos

Se realizarán los pagos a mes devengado por concepto de la **“Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma de Firma Electrónica”** a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2011 de la siguiente manera:

MES	Actualización a Licenciamiento	Servicios Profesionales		Subtotal Mensual	IVA Mensual	Total Mensual
		Soporte Técnico	Precio de Ingenieros en Sitio			
Junio 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Julio 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Agosto 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Septiembre 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Octubre 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Noviembre 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Diciembre 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
	<b>\$ 2,579,576.48</b>	<b>\$ 311,500.00</b>	<b>\$ 655,200.00</b>	<b>\$ 3,546,276.48</b>	<b>\$567,404.24</b>	<b>\$4,113,680.72</b>

los cuales en su conjunto no excederán el límite establecido en el dictamen presupuestal asignado para el contrato correspondiente a la **“Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma de Firma Electrónica”**, en moneda nacional y a los 20 días naturales a partir de la aceptación de cada una de las facturas por parte de la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Presupuesto, Contabilidad y Evaluación Financiera del Instituto, ubicada en Durango no. 167, 3er Piso, Col. Roma, México, D.F., CP 06700, en el horario de 13:00 a 16:00 horas los cuales deberán amparar lo solicitado en el presente documento. Para estos efectos, el proveedor deberá entregar en la División de Trámite de Erogaciones cita en la calle Durango no. 167, 3er Piso, Col. Roma, Del. Cuauhtémoc, CP 06700 México, D.F., en días y horas hábiles, los siguientes documentos:

Original y copia de la factura que expida el proveedor a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con dirección en Av. Paseo de la Reforma No 476, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., y R.F.C. IMS-421231-I45, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indiquen los bienes entregados y el número de contrato que ampara dichos bienes, documentación que avale la entrega a entera satisfacción del Instituto, avalada por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS, ubicada en Toledo 21 Quinto Piso, Col Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, México, D.F., en el horario comprendido de las 09:30 a.m. a las 17:00 horas.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

0108<sup>6</sup>



DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

- En caso de que el proveedor presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte del Instituto dentro del término estipulado para ello, y el plazo de pago se ajustará en términos del Artículo 62, del Reglamento.
- Original y copia del contrato suscrito con el Instituto.
- Nota de Crédito a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea del licenciamiento.
- En caso de que el proveedor acepte el o los pagos de su factura a través de transferencia electrónica interbancaria con el banco (Banamex, S.A., Banorte, S.A. o Scotiabank Inverlat, S.A.) deberá suscribir el formato correspondiente, de conformidad con el Anexo número 1 (uno), con el cual deberá presentarse en la Coordinación de Tesorería con el original del formato y copia del Registro Federal de Causante, poder notarial del representante con facultades de cobro

e identificación oficial, los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y le serán devueltos en el mismo acto por el Instituto:

- Nombre o razón social
- Domicilio fiscal
- Nombre del a institución bancaria (Banamex, Banorte o Scotiabank Inverlat)
- Número de cuenta de cheques, sucursal y plaza
- Registro Federal de Contribuyentes
- Número de proveedor que asigne el IMSS
- Identificación oficial en original y copia (personas físicas)
- Identificación oficial del apoderado general en original y copia (personas morales)
- Poder notarial para actos de cobranza del apoderado en original y copia (personas morales)

Los proveedores que entreguen bienes al Instituto, y que celebren contratos de cesión de derechos de cobro a través del factoraje financiero, deberán notificarlo al Instituto, con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a su vencimiento, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión.

El pago del mantenimiento y licenciamiento quedará condicionado, en su caso, proporcionalmente al pago que el proveedor deba efectuar por concepto de penas convencionales.

El pago al que se refieren los párrafos anteriores, se realizará contra la entrega de los licenciamientos y servicios descritos en el presente documento.



DIRECCION DE INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO

La factura correspondiente del primer pago podrá ser presentada 10 días hábiles posteriores al a firma del contrato.

Por considerarlo de singular relevancia es necesario señalar que las facturas deben estar sustentadas con la documentación completa que avale la entrega a entera satisfacción del Instituto, de las licencias de uso y mantenimiento de los productos SeguriSuite, SeguriServer versión ACA, SeguriServer, SeguriSign, SeguriNotary SeguriSign módulo de impresión y SeguriLib, las cuales deberán estar debidamente requisitadas en su remisión IMSS, y deberán ser avaladas por la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones.

#### 5.4 Condiciones de Pago

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que el IMSS tiene en operación.

El pago se depositará en la fecha programada de pago, si la cuenta del proveedor está programada con BANAMEX, HSBC, BANORTE, SANTANDER o SOTIABANK, si la cuenta pertenece a un banco distinto a los mencionados el IMSS relazará la instrucción de pago en la fecha programada, y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con lo establecido por el CECOBAN.

El pago se realizará en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago" sin que éstos rebasen los 20 días (veinte) días naturales posteriores a aquel en que el proveedor presente en las áreas financieras, el original y copia de la factura que reúna los requisitos fiscales, establecidos en la Ley de la Materia y en la que se indiquen los bienes entregados, número de órdenes de reposición que amparan dichos bienes, números de altas números de fianzas y denominación social de la afianzadora.

## 6 GARANTÍAS

### 6.1 Garantía de los Servicios

El proveedor deberá entregar 10 días después de la firma del contrato junto con los productos ofertados una garantía de fabricación del software con cobertura que aplica contra vicios ocultos, defectos de fabricación o cualquier daño que presente el software, la cual el proveedor deberá entregar al Instituto por escrito en papel embretado, debidamente firmada por el apoderado general en las oficinas de la División de Interoperabilidad dependiente de la Coordinación de Ingeniería de Aplicaciones de la DIDT, ubicada en la calle de Tokio 80, 5° piso Col. Juárez, Código Postal 06600, México, Distrito Federal.



## 6.2 Garantía de Cumplimiento de Obligaciones

El proveedor, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, debe presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al diez por ciento (10%) del monto total del contrato, sin considerar el I.V.A. a favor del Instituto.

La garantía por el cumplimiento del contrato, deberá ser entregada por el proveedor, en las oficinas de la División de Contratos dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisiciones, sita en Durango 291, piso 10, Col. Roma Sur C.P. 06700, en México, D.F. en un plazo no mayor de diez (10) días naturales, contratados a partir de la firma del contrato. Para ello, el Instituto entregará al proveedor un ejemplar del contrato debidamente firmado por los servidores públicos del Instituto, obligados en términos de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del IMSS.

## 7 PENAS CONVENCIONALES

Se aplicarán penas convencionales a cargo del proveedor por atraso en el cumplimiento de la entrega de lo adquirido, la cual deberá estar acorde a lo que marcan las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos, refiriendo el 2.5% (dos punto cinco por ciento) diario sobre el valor de lo incumplido.

Las penas convencionales, no deben exceder el importe de la garantía del cumplimiento del contrato, las cuales se harán efectivas mediante nota de crédito.

## 8 VIGENCIA DEL SERVICIO

Los Servicios de "Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma de Firma Electrónica" serán a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación y hasta el 31 de diciembre de 2011.

## 9 VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será a partir de la fecha de la firma del mismo y hasta el 31 de diciembre del 2011.

Ing. Victor Bouffier Soto  
Coordinador de Ingeniería de Aplicaciones

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS 01119



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES  
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

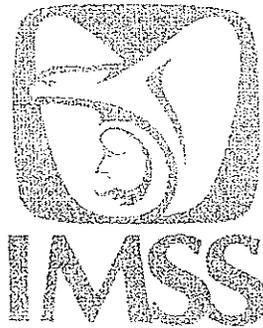
Contrato N°  
P150490.

ANEXO 3 (TRES)  
“PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 26 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

# Actualización y Soporte Técnico de la Plataforma Tecnológica de Firma Electrónica del IMSS



*Business Development Manager: Rolando Colchado Aldana*  
*Cliente: Instituto Mexicano del Seguro Social*

La información contenida en este documento no deberá ser divulgada fuera del Instituto Mexicano del Seguro Social ("IMSS" en adelante) ni ser duplicada o dada a conocer, parcial o totalmente, para otros propósitos que no sea la evaluación de esta propuesta sin la autorización de SeguriData.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

115

**Contenido**

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	4
2.1.	OBJETIVO.....	4
2.2.	ALCANCE.....	4
2.3.	DESCRIPCIÓN DE ENTREGABLES.....	5
2.4.	DETALLE DE LICENCIAMIENTO DEL IMSS.....	7
2.4.1.	COBERTURA DE LOS SERVICIOS.....	7
2.5.	PROPUESTA COMERCIAL.....	8
2.5.1.	ACTUALIZACIÓN A LICENCIAMIENTO.....	8
2.5.1.	SERVICIOS PROFESIONALES.....	9
2.5.1.	RESUMEN.....	10
2.5.2.	ESQUEMA DE PAGOS.....	10
2.6.	NUEVAS FUNCIONALIDADES.....	11
2.1.	DEFINICIONES.....	13
2.1.1.	ACTUALIZACIÓN AL LICENCIAMIENTO.....	13
2.1.2.	LICENCIAMIENTO.....	14
2.1.3.	CONDICIONES COMERCIALES DE LA CONTRATACIÓN.....	14
2.1.4.	CONSIDERACIONES.....	14
3.	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS SEGURIDATA.....	16
3.1.	OBJETIVOS.....	16
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
3.3.	DEFINICIONES.....	17
3.4.	RESPONSABILIDADES.....	17
3.4.1.	RESPONSABILIDADES DEL INSTITUTO Y SU PERSONAL.....	17
3.4.2.	RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE SOPORTE DE SEGURIDATA.....	19
3.5.	HORARIOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN AL ÁREA DE SOPORTE.....	20
3.6.	DESCRIPCIÓN DE PRIORIDADES DE INCIDENTES (ESPECIFICACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN).....	21
3.6.1.	PRIORIDADES.....	21
3.6.2.	TIEMPOS DE RESPUESTA DE A CUERDO A LA PRIORIDAD DEL INCIDENTE.....	22
3.7.	PROCESO DE SOPORTE.....	23
3.7.1.	SEGUIMIENTO DE CASOS ABIERTOS.....	24
3.7.2.	CICLO DEL PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO.....	25

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

116 

## INTRODUCCIÓN

SeguriData ofrece soluciones para enfrentar las demandas de confidencialidad, autenticidad, integridad y el no-Repudio de las transacciones de información por medios electrónicos usando tecnología de PKI con estándares internacionales, lo que permite asegurar que un envío de material digital no sea interceptado o modificado durante su transmisión, además de asegurar que el remitente del mensaje es efectivamente la persona que lo envía.

Los productos que SeguriData ofrece, son creados utilizando el más alto nivel de criptografía, siguiendo el modelo de criptografía de llave pública más conocido y utilizado a nivel mundial que se denomina RSA, y de acuerdo a los estándares emergentes a nivel mundial.

La información es un activo que, como otros activos importantes del negocio, tiene valor para la Organización y requiere en consecuencia una protección adecuada.

La seguridad de la información protege a esta de un amplio elenco de amenazas, con el objeto de asegurar la continuidad del negocio, minimizar los daños y maximizar el retorno de las inversiones y las oportunidades de negocio y se caracteriza por la preservación de la:

**Confidencialidad:** Proteger la información sensible de cualquier divulgación o interceptación inteligente no autorizada, asegurando que solo quienes estén autorizados tengan acceso a la información.

**Integridad:** Evitar la alteración, borrado o sustitución no autorizada de la información, asegurando que la información y sus métodos de procesos asociados sean exactos y completos.

SeguriData ofrece productos y aplicaciones para que las empresas y el gobierno doten a sus servicios de información electrónicos con la seguridad adecuada, no sólo en términos técnicos, sino también legales.

SeguriData ofrece diversos modelos de seguridad aplicativa para poder realizar transacciones electrónicas seguras en sus diferentes modalidades Negocio a Negocio y Negocio a Consumidor.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

117

## Contenido de la Propuesta

### 1.1 Objetivo

La presente propuesta tiene como finalidad ofrecer los servicios de actualización y soporte técnico de la infraestructura tecnológica de firma electrónica con la que actualmente cuenta el IMSS.

En virtud de los requerimientos y las necesidades específicas del IMSS, se incluye un paquete de Soporte Técnico 7X24, así como dos ingenieros en sitio, que permitan dar atención de manera inmediata a los reportes o incidentes presentados en la infraestructura de firma electrónica del IMSS.

### 1.2 Alcance

Como alcance de la actualización y soporte técnico, la propuesta incluye lo siguiente:

- SeguriData se compromete a entregar los servicios de soporte técnico y actualización del licenciamiento por el periodo comprendido **a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011** de los productos SeguriData especificados en la presente propuesta y propiedad del IMSS.
- SeguriData se compromete a proporcionar el servicio de Soporte Técnico por el periodo comprendido **a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011** a través de su centro de soporte técnico con base a lo definido en el Acuerdo de Nivel de Servicios anexo.
- El paquete de soporte técnico consistirá en un paquete ADVANCE MIXTO que contempla un esquema de operación 7X24, en donde, para el horario de 20:00 pm a 8:00 am y las 24 horas en sábados, domingos y días festivos, el soporte de primer y segundo nivel será provisto por la guardia asignada por SeguriData y para el horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes el soporte de primer nivel será provisto por los ingenieros en sitio y el soporte de segundo nivel por la guardia asignada por SeguriData, en cumplimiento con el Acuerdo de Nivel de Servicios descrito más adelante.
- SeguriData se compromete a asignar ingenieros en sitio que cubran un horario de 8:00 am a 20:00 pm por un periodo comprendido **a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011**, dichos ingenieros cumplirán con las actividades correspondientes a la operación, administración, asesoría de integración y soporte técnico en sitio relacionado con los productos SeguriData.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

118

## 2.3 Descripción de Entregables

Como objetivo de la actualización del mantenimiento y soporte técnico SeguriData, entregará lo siguiente:

- 1 Póliza que ampare la Actualización de Mantenimiento por un periodo comprendido **a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011**, de los productos SeguriData utilizados por el IMSS. La póliza será entregada a la firma del contrato.
- 1 Póliza que ampare los servicios de Soporte Técnico por un periodo comprendido **a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011**, de los productos SeguriData utilizados por el IMSS. La póliza será entregada a la firma del contrato.
- Renovación de las 4 pólizas anuales de soporte correspondientes a cada uno de los Módulos Criptográficos netHSM 2000 TPS durante la vigencia del contrato.
- Acceso al portal de actualizaciones donde el cliente encontrará las versiones más recientemente liberadas de los productos utilizados por el IMSS. Estas actualizaciones podrán ser descargadas por el IMSS en cualquier momento una vez que SeguriData notifique la liberación de nuevas versiones de sus productos durante la vigencia del contrato.
- Servicios Profesionales:
  - Ingenieros en Sitio:
    - SeguriData asignará al Instituto ingenieros en sitio dentro del horario de las 8:00 am a las 20:00 pm. El número de ingenieros en sitio podrá variar dependiendo de los requerimientos y planes del Instituto.
    - Los ingenieros en sitio realizarán las actividades concernientes a la operación, monitoreo, administración, asesoría de integración y soporte técnico, relacionado a los productos SeguriData.
    - En ningún caso los ingenieros en sitio desarrollarán o modificarán código de los aplicativos del IMSS. Así como tampoco se verán involucrados en la configuración o instalación de otras tecnologías que no sean los productos de SeguriData. El Instituto podrá solicitar a los ingenieros en sitio o al equipo de soporte técnico de SeguriData información respecto a requerimientos y configuraciones de productos de terceros que sean utilizados por los productos de SeguriData para su operación.
    - Los Ingenieros en sitio permanecerán en las instalaciones del IMSS en un horario de 8:00 am a 20:00 pm.
    - En caso de que alguno de los ingenieros en sitio no pueda presentarse en las instalaciones del IMSS, SeguriData notificará al Instituto con 2 días de anticipación y enviará un recurso en sustitución.
    - Los entregables correspondientes a los Ingenieros en Sitio estarán conformados por los reportes de monitoreo, reportes de

actividades así como reportes e informes de resolución de incidentes presentados durante el mes.

o Soporte Técnico:

- Para complementar y cubrir con las necesidades del IMSS, SeguriData ofrecerá un paquete de soporte técnico ADVANCE MIXTO en un horario de 20:00 horas a 8:00 horas y las 24 horas en sábado, domingo y días festivos, con vigencia y por un periodo desde la firma del contrato hasta el 31 de Diciembre e 2010, de acuerdo a las especificaciones entregadas en el Acuerdo de Nivel de Servicio descrito más adelante.
- El soporte técnico en horario de 8:00 am a 20:00 pm (de lunes a viernes) será cubierto por los ingenieros en sitio, fungiendo estos como soporte de primer nivel y el centro de soporte técnico de SeguriData como segundo nivel.
- Los entregables correspondientes al soporte técnico ADVANCE MIXTO los Ingenieros en Sitio estarán conformados por los reportes de monitoreo, reportes de actividades así como reportes e informes de resolución de incidentes presentados durante el mes.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS 120

Tabla de Licenciamiento de PMS

Licenciamiento incluido en la actualización y soporte técnico durante el 2011:

SeguriSuite Enterprise	Licenciamiento servidor para operar 1 (una) instancia de los servicios en 2 (dos) equipos en un modo activo-activo en un sitio principal, 1 (una) instancia de los servicios en modo activo-pasivo en un sitio alterno de respaldo y 1 (una) instancia de los servicios en un ambiente de pruebas y/o desarrollo. Los servicios incluidos son: SeguriServer, SeguriSign y SeguriNotary.	1	ilimitado
SeguriSuite	1 Licencia servidor de SeguriSuite para 1 instancia en un equipo. Los servicios incluidos son: SeguriServer, SeguriSign y SeguriNotary. Incluido 1200 licencias cliente de SeguriSuite	1	1200
SeguriServer ACA Servidor	Licenciamiento SeguriServer ACA Enterprise Servidor	1	
SeguriServer ACA Cliente	Licenciamiento SeguriServer ACA Enterprise Cliente para Autoridades Certificadoras	5	
SeguriServer	Licenciamiento SeguriServer Licencia Servidor con módulos criptográficos	4	
SeguriSign	Licenciamiento SeguriSign Licencia Servidor	6	
SeguriNotary	Licenciamiento SeguriNotary Licencia Servidor	6	
Módulo de impresión	Licenciamiento servidor de SeguriSign Módulo de versiones imprimibles	1	
SeguriLib	Licenciamiento SeguriLib Licencia Cliente		205

Cobertura de los servicios

La actualización y soporte técnico de la infraestructura tecnológica de Firma Electrónica del Instituto tendrán una vigencia a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

121

Propuesta Comercial

Actualización e Licenciamiento

Actualización a Licenciamiento de Productos						
Concepto	Descripción	Cant	Precio Unitario	Precio Global	Descuent o Global Anual	Precio Global Anual
Mantenimient o Licenciamient o SeguriSuite Enterprise Servidor y Cliente	Mantenimiento de 1 Licencia SeguriSuite Enterprise servidor (este mantenimiento incluye el mantenimiento del licenciamiento correspondiente a SeguriMSS más el mantenimiento correspondiente al UPGRADE a SeguriSuite Enterprise Edition) que ampara 1 (una) instancia de los servicios en 2 (dos) equipos en un modo activo-activo en un sitio principal, 1 (una) instancia de los servicios en modo activo-pasivo en un sitio alterno de respaldo y 1 (una) instancia de los servicios en un ambiente de pruebas y/o desarrollo. Los servicios incluidos son: SeguriServer, SeguriSign y SeguriNotary. Este mantenimiento incluye licenciamiento cliente ilimitado (IDSE)	1	\$1,266,293.63	1,266,293.63	10%	\$1,139,664.27
Mantenimient o Licenciamient o SeguriSuite Servidor y Cliente	Mantenimiento de 1 Licencia SeguriSuite servidor para 1 instancia en un equipo. Los servicios incluidos son: SeguriServer, SeguriSign y SeguriNotary. Includido 1200 licencias SeguriSuite cliente (PREI)	1	\$278,506.77	\$278,506.77	10%	\$250,656.09
Mantenimient o Licenciamient o SeguriServer Enterprise ACA Servidor	Mantenimiento de 1 Licencia SeguriServer Enterprise ACA Servidor para operar 1 (una) instancia de los servicios en 2 (dos) equipos en un modo activo-pasivo en un sitio principal, 1 (una) instancia de los servicios en 2 (dos) equipos en modo activo-pasivo en un sitio alterno de respaldo y 1 (una) instancia de los servicios en un ambiente de pruebas y/o desarrollo. Los servicios incluidos son: - OCSP Intermediario - OCSP Multiservicio - Servicio de Registro	1	\$143,029.05	\$143,029.05	10%	\$128,726.15
Mantenimient o Licenciamient o SeguriServer ACA Cliente	Mantenimiento de 5 Licencias SeguriServer ACA Cliente para subordinación de 5 Autoridades Certificadoras.	5	\$37,129.17	\$185,645.85	10%	\$167,081.27
Mantenimient o Licenciamient o SeguriServer Servidor	Mantenimiento de 4 Licencias SeguriServer Servidor (este licenciamiento incluye una póliza de mantenimiento para cada módulo de seguridad criptográfica (nethSM 2000 TPS) FIPS 140-2 Nivel 3 con una vigencia de un año)	4	\$63,103.17	\$252,412.68	10%	\$227,171.41

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

122

Actualización a Licenciamiento de Productos						
Concepto	Descripción	Cant	Precio Unitario	Precio Global	Descuent o Global Anual	Precio Global Anual
Mantenimient o Licenciamient o SeguriSign Servidor	Mantenimiento de 6 Licencias SeguriSign Servidor para operar en 1 (un) equipo	6	\$63,103.17	\$378,619.02	10%	\$340,757.12
Mantenimient o Licenciamient o SeguriNotary Servidor	Mantenimiento de 6 Licencias SeguriNotary Servidor para operar en 1 (un) equipo	6	\$43,123.17	\$258,739.02	10%	\$232,865.12
Mantenimient o Licenciamient o SeguriSign Módulo de Versiones Imprimibles Servidor	Mantenimiento de 1 Licencia SeguriSign Módulo de Versiones Imprimibles Servidor para operar en 1 (un) equipo	1	\$97,306.42	\$97,306.42	10%	\$87,575.78
Mantenimient o Licenciamient o SeguriLib Cliente	Mantenimiento de 205 Licencias SeguriLib Cliente para operar con ese número de usuarios	205	\$2,7.53	\$5,643.65	10%	\$5,079.29
				Subtotal	\$2,866,196.09	\$2,579,576.48
				IVA	\$458,591.37	\$412,732.24
				TOTAL	\$3,324,787.46	\$2,992,308.72

Servicios Profesionales

Servicios SeguriData por Año						
Concepto	Descripción	Cant	Precio Unitario	Precio Global	Descuent o Global Anual	Precio Global Anual
Paquete de Soporte Técnico ADVANCE MIXTO	Complemento del paquete de soporte ADVANCE MIXTO 7X24 para el horario de 18:00 pm a 9:00 am de lunes a viernes y 24 horas en sábados, domingos y días festivos con una vigencia a partir de la firma del contrato y hasta el 31 de Diciembre de 2011	1	\$ 445,000.00	\$ 445,000.00	30%	\$ 311,500.00
Consultoría en Sitio	Costo mensual por ingeniero de soporte en sitio. El costo considera 6 horas diarias por ingeniero.	2	\$ 40,950.00	\$ 655,200.00	0%	\$ 655,200.00
				Subtotal	\$ 1,100,200.00	\$966,700.00
				IVA	\$ 176,032.00	\$ 154,672.00
				TOTAL	\$ 1,276,232.00	\$1,121,372.00

ANEXOS

UNION DE CONTRATOS - 123

RESUMEN

RESUMEN	
Concepto	Precio Global Anual con descuento
Actualización al Licenciamiento	\$ 2,579,576.48
Servicios Profesionales	\$ 966,700.00
<b>Subtotal con descuento</b>	<b>\$ 3,546,276.48</b>
IVA	\$ 567,404.24
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4,113,680.72</b>

Esquema de pagos

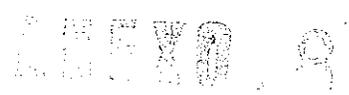
MES	Actualización a Licenciamiento	Servicios Profesionales			IVA Mensual	Total Mensual
		Soporte Técnico	Precio de Ingenieros en Sitio	Subtotal Mensual		
Junio 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Julio 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Agosto 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Septiembre 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Octubre 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Noviembre 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
Diciembre 2011	\$ 368,510.93	\$ 44,500.00	\$ 93,600.00	\$ 506,610.93	\$ 81,057.75	\$ 587,668.67
	<b>\$ 2,579,576.48</b>	<b>\$ 311,500.00</b>	<b>\$ 655,200.00</b>	<b>\$ 3,546,276.48</b>	<b>\$ 567,404.24</b>	<b>\$ 4,113,680.72</b>

Los pagos mensuales contemplados en este escenario se llevarán a cabo a mes vencido contra aceptación por parte del Instituto del reporte de incidentes atendidos y actividades, así como de la liberación del acta de aceptación de servicios que al efecto se suscriba de manera mensual.

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

124



### Las Nuevas Funcionalidades

La actualización al licenciamiento permite al cliente tener acceso a todas aquellas adecuaciones, mejoras y funcionalidades que por la evolución de la tecnología o requerimientos específicos de algunos clientes se han desarrollado.

Algunas de las funcionalidades más importantes con las que cuentan las nuevas versiones de los productos se listan a continuación. Las nuevas versiones heredan la funcionalidad de versiones anteriores:

	Server
SeguriServer (Funcionalidad anterior)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compatible con Windows.</li> <li>• Generación de certificados SSL, TSP, OCSP, EDIFACT y para firma de código.</li> <li>• Almacenamiento de llaves en módulos criptográficos (PKCS11).</li> <li>• Generación de CRL.</li> <li>• Consulta vía OCSP.</li> <li>• Módulo de llamadas externas (Ejecución de código bajo ciertas condiciones)</li> <li>• Envío de correo electrónico a usuarios.</li> <li>• Configuración de cuerpo de correo electrónico.</li> <li>• Publicación de certificados en directorios LDAP.</li> <li>• Compatibilidad con MSSQL, Oracle y DB2.</li> <li>• Servicios de consulta, revocación, instalación y solicitud de certificados.</li> </ul>
SeguriServer 5.7.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo IES de Banco de México para validación de unicidad de llaves.</li> </ul>
SeguriServer 5.7.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensiones y atributos de los certificados configurables.+</li> <li>• Nuevo soporte criptográfico,</li> <li>• Módulo de certificación automática.</li> </ul>
SeguriServer 5.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación de errores críticos a través de correo electrónico.</li> <li>• Soporte para alta disponibilidad y balanceo de cargas.</li> <li>• Certificados digitales compatibles con la ITFEA.</li> </ul>
SeguriServer 6.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versión Multiplataforma</li> <li>• Subordinación de autoridades.</li> <li>• Nuevo soporte criptográfico.</li> <li>• Soporte para nuevos atributos y extensiones.</li> </ul>

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

	Sign
SeguriSign (Funcionalidad anterior)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compatible con Windows en la parte servidora y multiplataforma para la parte cliente.</li> <li>• Soporte para firmas y sobres digitales bajo estándar PKCS7.</li> <li>• Almacenamiento de información firmada y evidencias criptográficas.</li> <li>• Integración por medio de Activex, Applet, APIs.</li> <li>• Compatibilidad con MSSQL, Oracle y DB2.</li> <li>• Aceleración a procesos criptográficos de firma ejecutados con ActiveX.</li> </ul>
SeguriSign 4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte para PKCS7 con contenido y sin contenido.</li> <li>• Soporte para estampas de tiempo bajo estándar TSP.</li> </ul>
SeguriSign 5.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de sobres digitales para múltiples destinatarios.</li> </ul>
SeguriSign 5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte para alta disponibilidad y balanceo de cargas.</li> <li>• Soporte para la solicitud de constancias bajo definición NOM151.</li> </ul>
SeguriSign 5.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte para módulos de resolución de la ITFEA.</li> <li>• Soporte para certificados bajo definición ITFEA.</li> </ul>
SeguriSign 6.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación de errores por correo electrónico.</li> <li>• Visualizador de estampas de tiempo TSP.</li> <li>• Soporte para firma multilateral.</li> </ul>
SeguriSign 7.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte para estándar CMS.</li> <li>• Administración de servicios y grupos vía web.</li> <li>• Módulo de administración centralizada.</li> </ul>
SeguriSign 8.0 <b>(PRÓXIMAMENTE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo de explotación de información.</li> <li>• Servidor Multiplataforma.</li> <li>• Módulo de firma automática.</li> </ul>

	Notary
SeguriNotary 6.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de constancias de tiempo en formato TSP.</li> <li>• Servicio de auditoría para la base de datos.</li> <li>• Almacenamiento de constancias de tiempo.</li> </ul>
SeguriNotary 6.2 <b>(PRÓXIMAMENTE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora al desempeño</li> <li>• Versión multiplataforma</li> </ul>

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

Se entiende por actualización al licenciamiento a los servicios de instalación y liberación de nuevas versiones de los productos SeguriData a los que el IMSS tendrá acceso, a fin de conservarlos en condiciones de operación acorde, a sus propias especificaciones técnicas.

Los servicios se definen en dos categorías.

Upgrades

Son adecuaciones mayores que consisten en nuevas funcionalidades de los productos y tienen las siguientes características:

- Actualización para cumplir con los estándares de seguridad
- Incorporación de nuevos módulos y protocolos de comunicación
- Adecuaciones para cubrir con reglamentos y leyes Nacionales e Internacionales
- Soporte a nuevos sistemas operativos y nuevas versiones de sistemas operativos ya existentes

Las nuevas versiones serán Notificadas al Instituto, en un plazo no mayor de 30 días hábiles, después de su liberación formal y a partir de la notificación el cliente podrá descargar dicha versión para su aplicación en su infraestructura. Considerándose estos últimos parte del Licenciamiento previamente adquirido por el IMSS.

Updates

Son adecuaciones menores y consisten en el arreglo de problemas detectados en versiones anteriores o bien en modificaciones a la interfaz gráfica.

Los updates serán notificados al Instituto, en plazo no mayor de 15 días hábiles, después de su liberación formal y a partir de la notificación el Instituto podrá descargar dicha actualización para la aplicación en su infraestructura. Considerándose esto parte del Licenciamiento previamente adquirido por el IMSS.

El Instituto reconoce y acepta que para tener derecho a seguir recibiendo de SeguriData las actualizaciones de sus productos (servicios de mantenimiento) bajo un contrato vencido y el cual no hubiese sido renovado dentro de los seis meses siguientes a su vencimiento, deberá pagar a SeguriData además del costo anual por dichos servicios, una cuota por reingreso del cincuenta por ciento del valor anual de los servicios de mantenimiento.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS



Por Licenciamiento se entiende el derecho de uso de los productos SeguriData que SeguriData otorga al IMSS, las licencias podrán ser utilizadas de manera perpetua por el IMSS.

El licenciamiento de SeguriData con el que cuenta el IMSS, será únicamente para sus operaciones de negocio y sujeto a los términos del contrato que celebren. El IMSS podrá permitir que sus empleados y prestadores de servicios usen los programas y servicios para tales efectos.

SeguriData pondrá a disposición del IMSS los manuales de referencia técnica y demás documentación necesaria de los programas. SeguriData proporcionará al IMSS las actualizaciones ("updates") y nuevas versiones ("upgrades") de los mismos, siempre y cuando el cliente haya cubierto el pago de este derecho.

Estos servicios se detallan en la sección anterior.

De acuerdo a la presente propuesta presentada al IMSS se deberán tomar las siguientes condiciones en cuenta en el momento de contratación de los productos y servicios de SeguriData:

- La contratación deberá considerar la firma de un contrato.
- Todos los precios mencionados anteriormente son Pesos Mexicanos, Moneda Nacional.
- El plan de pagos será con base al definido en la propuesta económica.
- Los pagos del soporte se llevarán a cabo de manera mensual, previa entrega por parte de SeguriData de los informes y órdenes de servicio entregadas y aprobadas por el cliente así como la firma y liberación del acta de aceptación de servicios que al efecto se suscriba de manera mensual

El IMSS tiene el derecho de duplicar y utilizar la información para propósitos internos relacionados con la evaluación de la propuesta.

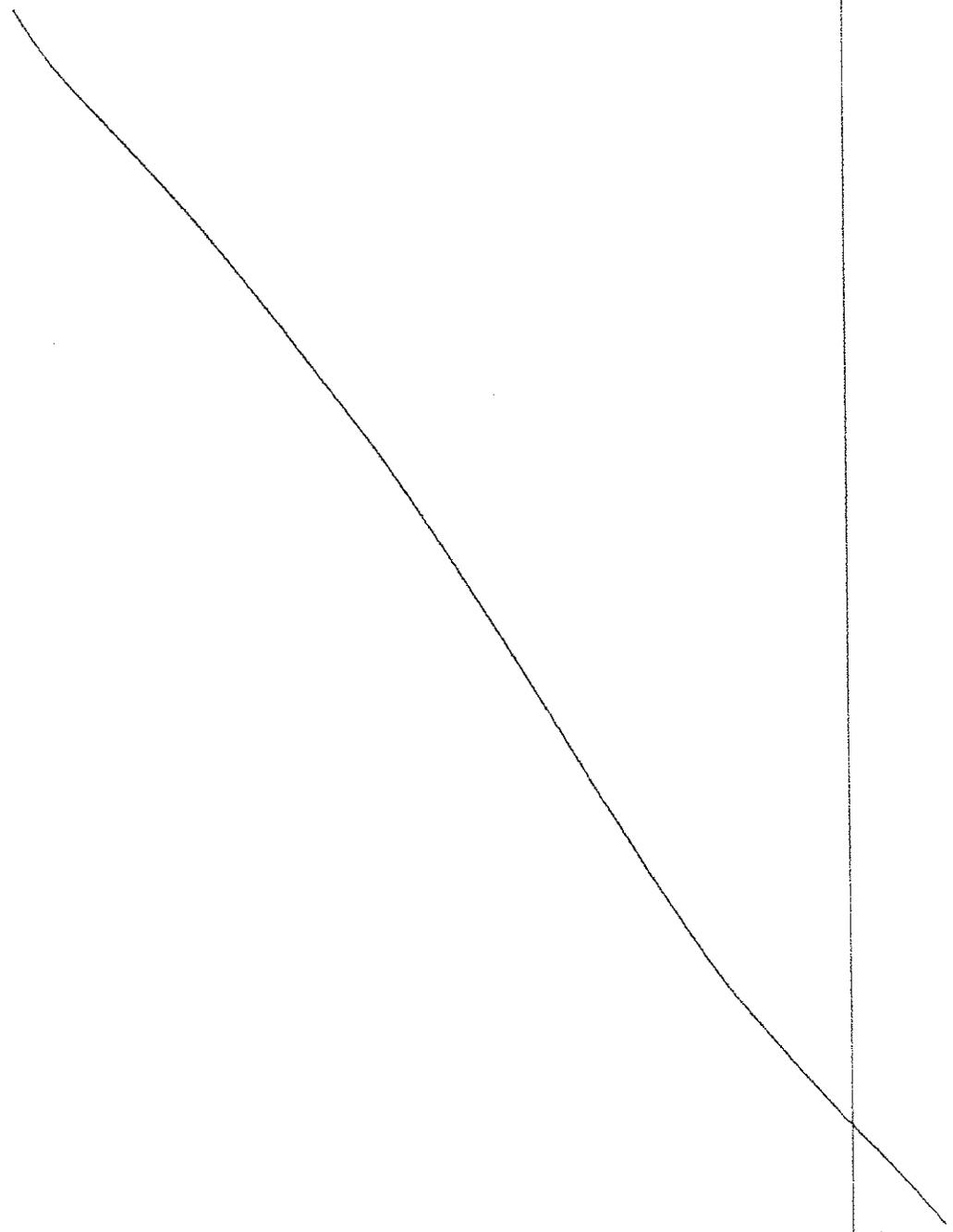
En caso de que SeguriData no resulte favorecido con este proyecto, El IMSS deberá entregar a SeguriData el original y las copias que se generen de la presente propuesta.

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

123



Toda la información intercambiada entre las partes será considerada como Confidencial.



ANEXOS  
ADICION DE CONTRATOS - 123

ANEXO 3

### 3. Acuerdo de Nivel de Servicios SeguriData

#### 3.1. Objetivo

Este Acuerdo de Nivel de Servicios incluye lo referente a:

- Ingenieros en sitio
- Paquete de Soporte ADVANCE MIXTO 7X24
- Soporte de Módulos Criptográficos Thales nCipher (netHSM 2000 TPS)

Este documento contiene lo referente al Acuerdo de Nivel de Servicios para cada uno de los tres puntos anteriores, por lo que en caso de ser necesario se especificarán por separado las características de cada uno.

El Objetivo General del Acuerdo de Nivel de Servicio de SeguriData Privada S.A. de C.V. (en lo sucesivo SeguriData), es brindar servicios de información y solución de incidencias que afecten la operación normal de los productos, ofreciéndole de manera efectiva y oportuna el soporte a los productos y servicios que SeguriData produce y que fueron contratados por el Instituto.

#### 3.2. Objetivos Específicos

##### A. Ingenieros en sitio.

- Fungir como primer nivel de soporte técnico cuando los incidentes se presenten de lunes a viernes entre las 8:00 am y las 20:00 pm.
- Escalar de forma oportuna al segundo nivel de soporte técnico, los incidentes que así lo requieran.
- Resolver en forma eficaz y eficiente los incidentes identificados según los niveles de resolución definidos.
- Brindar al Instituto asesoría técnica y asistencia sobre el funcionamiento, operación e integración de los productos SeguriData.
- Llevar a cabo las actividades de configuración y operación necesarias para garantizar la continuidad de los servicios de los productos SeguriData.
- Llevar a cabo las actividades de monitoreo necesarias sobre los servicios de los productos SeguriData.
- Llevar a cabo un proceso de documentación formal que incluya la generación de notas técnicas que permitan conformar una base de información de los productos, control de versiones y especificaciones técnicas de su instalación.
- Documentar en el ReportCenter los casos resueltos para crear una base de conocimiento para uso del personal de soporte.
- Instalar los parches y/o actualizaciones necesarias a los clientes para la resolución de fallas en los productos.

ANEXOS

UNION DE CONTRATOS

130 

- Ejecutar los planes y programas de migración solicitados por el Instituto como parte del proceso de actualización de los productos en caso de adecuaciones.

**B. Paquete de Soporte ADVANCE MIXTO (complemento para el soporte 7X24)**

- Fungir como primer nivel de soporte técnico cuando los incidentes se presenten entre las 20:00 y 8:00 horas y durante las 24 horas en sábados, domingos y días festivos.
- Fungir como segundo nivel de soporte técnico cuando los incidentes se presenten de lunes a viernes entre las 8:00 am y 20:00 pm.
- Escalar de forma oportuna al tercer nivel de soporte técnico, los incidentes que así lo requieran.
- Resolver en forma eficaz y eficiente los incidentes y/o requerimientos asignados según los niveles de resolución definidos.
- Brindar asesoría técnica y asistencia sobre el funcionamiento, operación e integración de los productos SeguriData.
- Conformar de los casos resueltos una base de conocimiento para uso del personal de soporte.
- Proporcionar los parches y/o actualizaciones necesarias al Instituto para la resolución de fallas en los productos.
- Llevar a cabo un proceso de documentación formal que incluya la generación de notas técnicas que permitan conformar una base de información de los productos, control de versiones y especificaciones técnicas de su instalación.

**C. Soporte de Módulos Criptográficos Thales nCipher (netHSM 2000 TPS)**

- Proporcionar el primer nivel de soporte técnico sobre los módulos criptográficos.
- Escalar de forma oportuna al segundo nivel de soporte técnico, los problemas que así lo requieran.
- Gestionar las actividades relacionadas con la extracción y envío a reparación de los módulos.
- Resolver en forma eficaz y eficiente los incidentes relacionados a los Módulos Criptográficos<sup>1</sup>.

**3. Definiciones**

A menos de que expresamente del texto del presente documento se derive otro significado distinto, para todos los efectos previstos en el mismo, las Partes acuerdan que las palabras y términos que a continuación se relacionan en este

131

<sup>1</sup> La póliza de mantenimiento contratada con SeguriData ampara las reparaciones necesarias para los equipos en condiciones normales de operación. En caso contrario la reparación será facturada por separado.

documento, tendrán el significado que se precisa, ya sea que se usen en particular o de manera general:

**a. Soporte técnico:** es un área especializada en brindar el soporte a tecnologías de información que tiene la tarea de apoyar la implantación, migración y resolución de problemas.

El personal de servicio de soporte técnico de SeguriData está altamente capacitado en la detección de problemas relacionados con los productos y también en la solución de los mismos. El personal también se encuentra capacitado con los diferentes entornos y ambientes con los que los productos SeguriData conviven y se relacionan en su funcionamiento.

**b. Cliente:** Constituye todos aquellos que operan, administran e integran productos de SeguriData y que eventualmente podrían experimentar algún problema con los productos ya sea en su administración, o funcionamiento en general.

**c. Asesoría:** Es el servicio de apoyo telefónico o en sitio para la solución de dudas o asistencia en la creación, modificación o adición de ciertos módulos o funcionalidades del Software.

**d. Incidente:** Cualquier evento o suceso que no es parte de la operación normal del SOFTWARE, que ocasiona o puede ocasionar una interrupción o una reducción en la calidad del servicio que proporciona el propio SOFTWARE, afectando así la operación cotidiana y eficiente del servicio que el cliente ofrece.

**e. Soporte telefónico:** Ocurre un incidente y el Instituto se comunica telefónicamente con un Ingeniero del Centro de Soporte de SeguriData para describir la falla. El ingeniero recopila algunos datos como: el producto del que se trata y su versión, cuándo sucedió el incidente, bajo qué circunstancias se presenta el caso o incidente; así como los datos del cliente y del contacto que está reportando el incidente. Una vez que el Ingeniero efectuó el levantamiento de información pertinente, se enfoca a atender lo más rápido posible el incidente.

**f. Soporte en Sitio:** Cuando mediante el soporte telefónico no se puede resolver el problema en el tiempo establecido y se pone en riesgo el cumplimiento de los compromisos contraídos entre el Instituto y el personal de SeguriData, se presentará en el domicilio del Instituto (Distrito Federal) el personal, para atender cuanto antes el incidente. También se realizará una visita en sitio cuando con base en la complejidad, severidad o naturaleza del problema y a criterio de las Partes, se considere que el soporte telefónico no es una alternativa de solución.

3.4. Responsabilidades

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

- Es responsabilidad del personal del IMSS reportar los incidentes a través del área de Soporte Técnico de SeguriData proporcionando información relevante para su solución como son: nombre, departamento, empresa, número telefónico, producto relacionado, bitácoras o logs (en caso de aplicar), evidencias o capturas de los mensajes de error y una breve descripción de los hechos.
- Es importante que la descripción del problema sea lo más puntual posible y de ser posible agregar información adicional, como bitácoras, imágenes o pantallas capturadas del problema.
- Brindar los datos de otra persona a contactar alternativamente, para el caso en el que el personal del Cliente que genera la llamada no estuviera, incluyendo su número telefónico.
- Revisar y firmar de conformidad la hoja de servicio o informe presentado por el personal de Soporte de SeguriData cada vez que un incidente sea resuelto.

- Es responsabilidad del personal de Soporte de SeguriData el registro de los casos en el ReportCenter, así como encontrar una solución lo más pronto posible dependiendo de la severidad del caso, y de acuerdo a los tiempos de respuesta.
- Proporcionar por cada incidente reportado un número de ticket al personal del Instituto.
- Proporcionar por cada incidente la prioridad asignada al ticket y en caso de que así lo solicite el personal del IMSS las razones que se tomaron en cuenta para la clasificación del ticket.
- Mantenimiento de la actual base de casos de servicio y soporte.
- Cumplimiento con la tabla de tiempos para todos los requerimientos de servicio de los clientes.
- Mantenimiento y actualización de la documentación y base de datos de soluciones para los sistemas a los cuales se brinda soporte.
- Solución de casos de productos comercializados por SeguriData exclusivamente.
- Las definiciones de niveles de severidad de los casos.
- Generación y entrega de un informe por cada incidente que contenga: Descripción del incidente, número de ticket y prioridad asignados, evidencia proporcionada por el cliente, así como las actividades realizadas para la solución del incidente.
- Dar por cerrado el estatus del incidente, asegurándose de que las actividades realizadas para la atención del incidente fueron correctamente documentadas y que el Cliente está de acuerdo en que el incidente fue debidamente atendido.
- Mantener informado al Cliente, mediante reportes mensuales señalando los casos y su solución además de incluir los tiempos empleados en cada uno de ellos.

ANEXOS 133

DIVISION DE CONTRATOS

• **Horario y medios de Comunicación al Área de Soporte**

**Para reportar incidentes entre las 8:00 am y 20:00 pm de lunes a viernes se contará con los siguientes medios de comunicación:**

- Vía ingeniero en sitio
- Correo electrónico en soporte@seguridata.com
- Vía telefónica al 52 (55) 3098 0700 ext. 2207 (Línea de atención a Clientes)

**Para reportar incidentes entre las 20:00 horas y hasta las 8:00 horas, y durante las 24 horas en sábados, domingos y días festivos se contará con los siguientes medios de comunicación:**

- Vía telefónica a los teléfonos: 04455 40809191 y/o 04455 40809327

**ANEXOS**  
**DIVISION DE CONTRATOS**

### Descripción de Prioridades de Incidentes (Especificación de Tiempos de Respuesta y Solución)

Las prioridades para atender los requerimientos de soporte técnico, las definirán las Partes con base en los siguientes criterios:

Prioridad 1 (Crítica)	Prioridad 2 (Alta)	Prioridad 3 (Media)	Prioridad 4 (Baja)
La falla de la aplicación impide que el usuario realice sus tareas o afecta algún modulo significativo del sistema y su funcionamiento es inestable o nulo.	La falla de la aplicación impide que el usuario realice sus tareas o afecta a una significativa porción de sus trabajos.	La falla de la aplicación causa que el usuario no pueda desarrollar algunas pequeñas porciones de sus trabajos, pero todavía están habilitados para completar la mayoría de otras tareas. Puede además incluir preguntas y requerimientos de información.	La falla de la aplicación causa que el usuario no esté disponible para realizar una mínima porción de sus trabajos, pero todavía están habilitados para completar la mayoría de las tareas.
La caída de la aplicación afecta a un alto número de usuarios.	La caída de la aplicación afecta a un número considerable de usuarios.	La caída de la aplicación afecta a un bajo número de usuarios.	La caída de la aplicación afecta a uno o dos usuarios.
No es aplicable una solución alternativa para el problema (Ej., el trabajo no puede ser hecho de otra forma).	Hay una solución alternativa aceptable e implementada para el problema (Ej., el trabajo puede realizarse de alguna otra manera).	Puede o no ser aceptable una solución alternativa para el problema.	Es probable que haya una solución alternativa aceptable para el problema incluyendo un sistema en cluster.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATACION

ANEXO 3

Critica	Inmediata	El tiempo máximo de resolución es de 8 horas.
Alta	Inmediata	El tiempo de resolución máximo aceptable es de 1 día
Media	Inmediata	El tiempo de resolución máximo aceptable es de 3 días
Baja	Inmediata	El tiempo de resolución máximo aceptable es de 5 días

En caso de que la solución del incidente implique modificaciones a producto o desarrollos específicos, el tiempo de solución dependerá del tiempo definido para estas actividades por el área de desarrollo de SeguriData.

En caso de que sea necesaria la presencia de un ingeniero en Monterrey para dar soporte a los módulos criptográficos, los tiempos de respuesta y solución dependerán de la disponibilidad de vuelos y los tiempos de traslado.

Es importante considerar, que en caso de que el incidente se relacione con equipos criptográficos y estos últimos requieran una sustitución total, parcial o revisión en laboratorio. Los tiempos de solución de la tabla anterior no serán aplicables y se encontrarán sujetos a los tiempos adicionales de traslado y revisión del equipo.

En caso de que se requiera la presencia de un ingeniero fuera del horario laboral (8:00 am - 20:00 pm) el ingeniero deberá presentarse en las instalaciones del Instituto (Dentro del Distrito Federal) en un máximo de 2 horas, una vez confirmada la necesidad de su presencia con el instituto.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

## Proceso de soporte

- **Recepción del incidente**

Para el caso en el que el incidente se presente entre las 8:00 am y 20:00 pm de lunes a viernes, estos podrán ser reportados directamente al ingeniero en sitio.

Para el caso en el que el incidente se presente entre las 20:00 pm y 8:00 am o durante las 24 horas del sábado, domingo o días festivos, estos podrán ser reportados forzosamente a los teléfonos celulares asignados para este fin.

- **Definir si es un problema**

Para el horario de 8:00 am a 20:00 pm de lunes a viernes, el soporte de primer nivel será provisto por el ingeniero en sitio.

Para el horario de 20:00 pm a 8:00 am y las 24 horas en sábado, domingo y días festivos, el soporte de primer nivel será provisto por el equipo de soporte técnico de SeguriData.

Para cualquiera de los dos casos, el personal que tome la llamada o reciba el correo, definirá si el incidente corresponde a un problema relacionado con productos SeguriData, si el problema es con productos de terceros, o finalmente si el incidente no es un problema. En el caso que sea un problema del producto el primer paso es revisar la base de datos de casos resueltos. En el caso de no constituir un problema se le explicará al Cliente porqué no es un problema.

- **Diagnóstico del problema**

Se diagnosticará el problema clasificándolo de acuerdo al criterio de prioridades de incidentes. Esta clasificación será notificada al cliente, explicando, en caso de ser necesario, las razones de la clasificación.

## Resolución a través del 1er nivel de soporte vía teléfono

Durante la misma llamada el Cliente recibe la respuesta a su problema y el caso se resuelve satisfactoriamente, así el caso y solo con el aval del Cliente se cierra el caso, de otra manera:

- **Replicar el problema**

Debido a que el problema no es un caso ya resuelto, se trata de crear el mismo ambiente, para su análisis y posterior solución, en caso de ser necesario personal del equipo de soporte técnico de SeguriData se presentará en las instalaciones del Instituto. El caso una vez estudiado y con una solución se implementa en sitio del Cliente si cubre las expectativas el caso se cierra con el aval del Cliente de otra manera.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

137

• **Escalar a soporte de 2do nivel telefónico**

Se vuelve a diagnosticar el problema y su solución se realiza a través del soporte de segundo nivel vía telefónica, si esto no resuelve el caso se envía al siguiente nivel.

• **Soporte de 2do nivel en sitio**

En este caso se manejan un par de alternativas como solución al problema, si se soluciona el problema se cierra el caso de otra forma.

• **Escalar el soporte a 3er nivel**

En caso de que el incidente o problema no se haya podido solucionar, este será escalado directamente con el personal de desarrollo y debido a que el caso seguramente involucra cambios en el producto, se comunicara al Cliente la decisión que se toma al respecto, que puede ser un parche al producto, una nueva versión. Esto impactara en los tiempos de solución ya que estos estarán sujetos al tiempo que tome realizar las adecuaciones al producto.

• **Finalización de actividades**

Finalmente se entrega el material necesario disco o parches para la solución del problema.

Para que todo incidente pueda ser cerrado, se deberá contar con la aprobación del Instituto.

Para cada incidente deberá presentarse al Instituto una hoja de servicio o informe que incluya la descripción del incidente, número de ticket y prioridad asignados, evidencia proporcionada por el cliente, así como las actividades realizadas para la solución del incidente.

- Todos los casos previamente registrados en el sistema son identificados con un número de seguimiento, mismo que el Instituto debe presentar para que cualquier Ingeniero de Servicio y Soporte de SeguriData pueda dar continuidad al caso y presentar su solución y respectivo cierre del caso.
- Mensualmente se entregará al Instituto un reporte con el detalle de los incidentes atendidos en el mes.

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES  
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES  
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato N°  
P150490.

ANEXO 4 (CUATRO)  
"FORMATO FIANZA DE CUMPLIMIENTO"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS  
DIVISION DE CONTRATOS

DIVISION DE CONTRATOS  
NIVEL CENTRAL

## FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5° Y 6° DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)----

ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa), CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc.) NÚMERO (número de contrato) DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, **TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato)**, CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIENTE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE **DIEZ MESES**, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

ANEXOS

DIVISION DE...