



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/053/21

MONTO SIN I.V.A.: \$ 398,000.00

VIGENCIA: DEL 19 DE ABRIL DE 2021 AL 18 DE ABRIL DE 2022

CONTRATO PLURIANUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL **INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN**, EN ADELANTE "**EL INSTITUTO**", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL **L.C. CARLOS ANDRÉS OSORIO PINEDA**, EN SU CARÁCTER DE **DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN**; Y POR LA OTRA PARTE **CLARO HEURÍSTICA, S.A. DE C.V.**; EN LO SUCESIVO "**LA EMPRESA PROVEEDORA**", REPRESENTADA POR EL **C. UBALDO DÍAZ SÁNCHEZ** EN SU CARÁCTER DE **REPRESENTANTE LEGAL**; A QUIENES EN CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "**LAS PARTES**", DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I.- DECLARA "EL INSTITUTO":

I.1. Que es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, regido por la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintiséis de mayo del año dos mil; y que dentro de sus facultades se encuentran la de coadyuvar al funcionamiento y consolidación del Sistema Nacional de Salud y la de realizar las actividades necesarias para el cumplimiento de su objeto, conforme a su Ley y otras disposiciones legales aplicables.

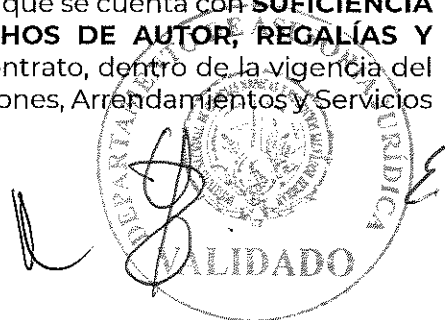
I.2. Que el **L.C. CARLOS ANDRÉS OSORIO PINEDA** en su carácter de **DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN**, tiene atribuciones para representar en este acto a "**EL INSTITUTO**", de conformidad con lo que dispone el artículo 36, fracción IV, del Estatuto Orgánico de "**EL INSTITUTO**" y el **ACTA N° 145,867**, de fecha **25 DE OCTUBRE DE 2016**, pasada ante la fe del **LIC. IGNACIO SOTO BORJA Y ANDA, NOTARIO PÚBLICO N° 129, EN DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO**, donde se protocolizó su nombramiento.

I.3. Que tiene su domicilio en Avenida de Vasco de Quiroga, número Quince, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14080, de la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

I.4. Que cuenta con **REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTE N°. INC710101 RH7**.

I.5. Que "**EL INSTITUTO**" adjudicó a "**LA EMPRESA PROVEEDORA**" la **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**, mediante el procedimiento de **ADJUDICACIÓN DIRECTA** con fundamento en los **ARTÍCULO 26, FRACCIÓN III Y 42** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.6. Que mediante **OFICIO N°. STIC/0216/2021**, de fecha **16 DE FEBRERO DE 2021**, la **SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS** de "**EL INSTITUTO**" informó a la **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, que se cuenta con **SUFICIENCIA PRESUPUESTAL EN LA PARTIDA 32701 (PATENTES, DERECHOS DE AUTOR, REGALÍAS Y OTROS)**, para la contratación del Servicio objeto del presente contrato, dentro de la vigencia del mismo; ello en cumplimiento a lo previsto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

El presente Contrato Plurianual estará sujeto a la **DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA** del año **2022**, que apruebe la **H. CÁMARA DE DIPUTADOS** para **"EL INSTITUTO"**, por lo que sus efectos estarán condicionados a la existencia de los recursos presupuestarios respectivos, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad alguna para **"LAS PARTES"**.

I.7. Que, por la naturaleza del servicio, la **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN** de **"EL INSTITUTO"**, como área técnica y requirente, mediante **OFICIO N° STIC/0313/2021**, solicitó ante la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, el Dictamen correspondiente para la Contratación de la **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**, la cual se dictaminó como **FAVORABLE** desde el punto de vista técnico, mediante el **OFICIO N° CEDN/1398/2021, DE FECHA 13 DE ABRIL DE 2021**.

II.- DECLARA "LA EMPRESA PROVEEDORA" A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL:

II.1. Que su representada es una sociedad anónima de capital variable legalmente constituida de acuerdo a las leyes mexicanas, según consta en **ESCRITURA PÚBLICA N° 29,532, del 12 DE SEPTIEMBRE DE 2014**, otorgada ante la fe del **LIC. FRANCISCO CARBIA PIZARRO SUÁREZ**, entonces **NOTARIO NÚMERO 148 DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO**.

II.2. Que conforme a su objeto social se dedica, entre otros a: **FABRICAR, DISEÑAR, DESARROLLAR, PROCESAR, ENSAMBLAR. IMPORTAR, EXPORTAR, DISTRIBUIR, COMPRAR, VENDER, ARRENDAR, SUBARRENDAR, LICENCIAR, SUBLICENCIAR Y EN GENERAL COMERCIAR CON CUALQUIER CLASE DE EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMPUTO, DE PROCESAMIENTO DE DATOS Y DE TELECOMUNICACIONES, INCLUYENDO EN FORMA ENUNCIATIVA PERO NO LIMITATIVA, PROGRAMAS PARA PROCESAMIENTO DE DATOS (SOFTWARE), ASI COMO TODA CLASE DE MAQUINARIA, HERRAMIENTA, EQUIPOS, IMPLEMENTOS, PARTES, COMPONENTES, ACCESORIOS, REDES DE TELECOMUNICACIONES Y ACCESO A REDES SATELITALES (PREVIA OBTENCIÓN DE LOS PERMISOS Y AUTORIZACIONES CORRESPONDIENTES) Y DEMÁS ARTÍCULOS RELACIONADOS CON DICHS PRODUCTOS Y CON LOS DEMÁS OBJETOS DE LA SOCIEDAD, ASÍ COMO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON LA RED MUNDIAL DE COMUNICACIONES "INTERNET", ASÍ COMO SUS DERIVACIONES ACTUALES Y FUTURAS COMO "INTRANET" Y "EXTRANET", COMERCIO ELECTRÓNICO, FOROS DE DISCUSIÓN Y DEBATE, CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SITIOS EN "INTERNET", PAGINAS, PORTALES "WEBS", INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS, IMÁGENES, AUDIO Y VIDEO.**

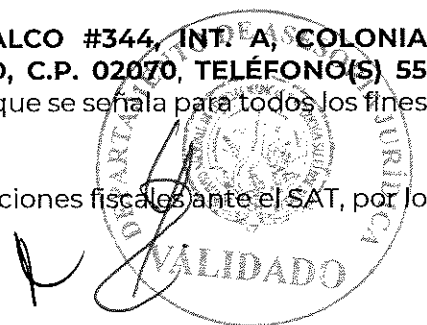
II.3. Que cuenta con **REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES N° CHE140912TB5**.

II.4. Que el **C. UBALDO DÍAZ SÁNCHEZ**, acredita su personalidad con la **ESCRITURA PÚBLICA N° 29,532, del 12 DE SEPTIEMBRE DE 2014**, otorgada ante la fe del **LIC. FRANCISCO CARBIA PIZARRO SUÁREZ, NOTARIO NÚMERO 148 DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO**, y que cuenta con las facultades para la celebración del presente contrato, mismas que no le han sido modificadas ni revocadas a la fecha.

II.5. Que su representada cuenta con la capacidad técnica y los recursos humanos y materiales suficientes para prestar a **"EL INSTITUTO"** los servicios objeto del presente instrumento.

II.6. Que tiene establecido su domicilio en **AV. AZCAPOTZALCO #344, INT. A, COLONIA NEXTENGO, ALCALDÍA AZCAPOTZALCO, CIUDAD DE MÉXICO, C.P. 02070, TELÉFONO(S) 55 5147 5983, EMAIL: ernesto.diaz@heuristica-ti.com.mx**, mismos que se señala para todos los fines y efectos legales de éste contrato.

II.7. Que su representada presentó en tiempo y forma sus declaraciones fiscales ante el SAT, por lo





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

que cuenta con la Opinión positiva del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales correspondientes.

II.8. Que se obliga a dirigirse con respeto hacia el personal y pacientes de **"EL INSTITUTO"**.

II.9. Que se obliga a no incurrir en actos contrarios a las disposiciones que prevé el Código de Ética así como el Código de Conducta de **"EL INSTITUTO"**; los cuales pueden ser consultados en las siguientes direcciones de la página electrónica de **"EL INSTITUTO"**:

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/188651/CodigoEticaServidoresPublicosdeAPF.pdf>

<https://www.incmnsz.mx/descargas/cursos/CodigoConductaINNSZ.pdf>

III. DECLARAN "LAS PARTES":

III.1.- Que conocen plenamente las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como las normas aplicables en la materia.

III.2.- El presente contrato, y sus anexos son los instrumentos que vinculan a ambas partes en sus derechos y obligaciones.

III.3.- En caso de discrepancia, según el caso entre la solicitud de cotización y el presente contrato, prevalecerá lo establecido en la cotización respectiva.

Expuesto lo anterior, las partes sujetan su compromiso a la forma y términos que se establecen en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO: "LA EMPRESA PROVEEDORA" se obliga a otorgarle a **"EL INSTITUTO"** la **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**, que éste le requiera conforme a las especificaciones que se detallan en el **ANEXO UNO** de este contrato que, firmado por las partes, forma parte integrante del presente instrumento, a efecto de conservarlos en condiciones de funcionamiento adecuado.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" acepta que conoce las condiciones de los servicios, por lo que no podrá alegar su desconocimiento para el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente instrumento o para solicitar incremento en los costos.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO: "EL INSTITUTO" cubrirá a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** por concepto de los servicios prestados la cantidad total de **\$ 398,000.00 (TRESCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL PESOS 00/100 M.N.) MÁS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO** correspondiente. **EL PAGO SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL (PESOS MEXICANOS) EN UNA SOLA EXHIBICIÓN AL FINALIZAR LAS ACTIVIDADES DE INSTALACIÓN Y CON VO.BO. DE LOS ENTREGABLES**, y los pagos serán efectuados en la tesorería de **"EL INSTITUTO"** dentro de los 20 días naturales posteriores a que haya sido recibida la factura por parte del Departamento de Control Presupuestal, previa validación en el sistema su comprobante fiscal por el departamento responsable de supervisar el cumplimiento de contrato.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Arrendamiento de licencia de uso de software Antivirus	Subtotal	I.V.A.	Total ejercicio c/I.V.A.
	\$ 398,000.00	\$ 63,680.00	\$ 461,680.00

"LA EMPRESA PROVEEDORA" designará por escrito a una persona como responsable de realizar ante **"EL INSTITUTO"**, las gestiones relativas a su trámite de facturación y compilar la documentación soporte que acredite la prestación del servicio, quien, además, dentro de sus funciones tendrá la de confirmar la debida recepción de la documentación en las unidades administrativas correspondientes y dar seguimiento a la confirmación del pago.

El comprobante fiscal deberá de emitirse a nombre del "Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán", R.F.C. INC710101RH7, domicilio fiscal en: Avenida Vasco de Quiroga no. 15 colonia Belisario Domínguez, Sección XVI, C.P. 14080, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" a través de **"PORTAL DE PROVEEDORES DEL INSTITUTO"**, deberá ingresar, dentro de los tres primeros días hábiles del mes siguiente a la realización del servicio, los archivos XML y PDF de su comprobante fiscal y entregar en el domicilio fiscal de **"EL INSTITUTO"** una representación impresa en el departamento supervisor del contrato.

Para ingresar los archivos XML y PDF de su Comprobante Fiscal, deberá ingresar al **"PORTAL DE PROVEEDORES DEL INSTITUTO"** a través de su navegador de internet, introducir su clave de usuario que es su RFC y su contraseña que en su primer ingreso es su Número de Proveedor, especificar el número de contrato y el mes de pago. En su primer ingreso deberá cambiar su contraseña a través del módulo Extras.

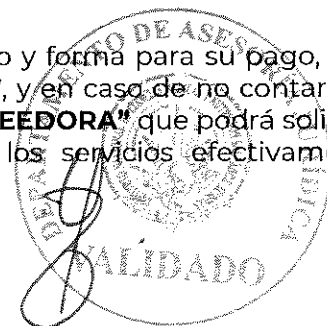
Los comprobantes fiscales deberán ser emitidos conforme a la información contenida en el contrato que se adjudique, especificando número de contrato, número de proveedor, indicar el mes correspondiente, así como cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación y demás disposiciones aplicables.

"EL INSTITUTO" efectuará el pago de forma electrónica, reservándose el tipo de medio, de acuerdo a su banca electrónica y a lo establecido por el Banco de México, con el propósito de pagar de forma oportuna conforme a las fechas compromiso estipuladas.

Es necesario que los proveedores proporcionen entre otros datos, la Clave Bancaria Estandarizada "CLABE" y su Registro Federal de Contribuyentes; dicho trámite deberá realizarlo el proveedor en el Departamento de Tesorería de la Subdirección de Recursos Financieros de **"EL INSTITUTO"**.

El precio de los servicios será fijo e inalterable durante la vigencia del presente contrato y hasta el cumplimiento total de los servicios, y compensará a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** por materiales, sueldos, honorarios, organización, dirección técnica propia, administración y todos los demás gastos que se originen como consecuencia del presente contrato, así como su utilidad, por lo que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** no podrá exigir mayor retribución por ningún otro concepto, durante la vigencia del presente instrumento.

De no cumplir con la presentación de la documentación en tiempo y forma para su pago, éste quedará sujeto a la disponibilidad presupuestal de **"EL INSTITUTO"**, y en caso de no contar con ésta, el administrador del contrato informará a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** que podrá solicitar recibo de donativo deducible de impuestos por el monto de los servicios efectivamente devengados.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

TERCERA. REQUISITOS PARA PROCEDENCIA DE PAGO: Además de lo establecido en la Cláusula inmediata anterior, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** para efectos del pago respectivo, entregará a **"EL INSTITUTO"** la lista de asistencia y constancia de transferencia de conocimientos del personal del Departamento de Redes e Infraestructura dentro de los 45 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, así como Repostes mensuales dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes, las cuales serán avaladas con sello y firma de la **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" acepta que hasta en tanto no se cumpla lo señalado en el párrafo anterior y lo indicado en las cláusulas **QUINTA** y **NOVENA** del presente contrato, los servicios objeto del mismo no se tendrán por recibidos o aceptados.

CUARTA. VIGENCIA DEL CONTRATO: La vigencia del presente contrato será **DEL 19 DE ABRIL DE 2021 AL 18 DE ABRIL DE 2022**.

QUINTA. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: Los servicios objeto de este contrato deberán sujetarse a los datos y especificaciones que como **ANEXO UNO** se adjuntan al presente contrato los cuales firmados por las partes forman parte integrante del presente instrumento; así como sujetarse a las sugerencias, observaciones y demás indicaciones particulares que en su caso dicte **"EL INSTITUTO"**.

SEXTA. INCREMENTO DE LOS SERVICIOS: Dentro de su presupuesto aprobado y disponible **"EL INSTITUTO"** podrá acordar con **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** el incremento en la prestación del servicio contratado, mediante modificaciones al presente instrumento hechas durante la vigencia del mismo, siempre y cuando el monto total de las mismas no rebase en conjunto el **20% (VEINTE POR CIENTO)** de los conceptos y volúmenes establecidos originalmente en este contrato y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente.

SÉPTIMA. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS DE AUTOR: **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** asume toda responsabilidad por las violaciones que se causen en materia de patentes, marcas o derechos de autor, con respecto al uso de los bienes o técnicas de que se valga para proporcionar el servicio objeto de este contrato.

En su caso, salvo que exista impedimento, los derechos inherentes a la propiedad intelectual que se deriven de los servicios objeto del presente contrato, invariablemente se constituirán a favor de **"EL INSTITUTO"**, en términos de las disposiciones legales aplicables.

OCTAVA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y/O PERMISOS: **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se obliga a contar con las licencias, autorizaciones y permisos que sean necesarios para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, o en su caso, a notificar que a **"EL INSTITUTO"** que le fueron revocados, en caso contrario, responderá de los daños y perjuicios que por tal motivo se puedan generar a **"EL INSTITUTO"**.

NOVENA. SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO DE SERVICIOS Y/O TRABAJOS: **"EL INSTITUTO"** a través de los representantes que al efecto designe, tendrá el derecho de verificar, comprobar, evaluar, calificar, supervisar en todo tiempo los servicios objeto de este contrato, así como darle seguimiento a la presentación de las facturas debidamente autorizadas por el Responsable de Administrar y verificar el cumplimiento del Contrato para su pago en tiempo y forma, y dar a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** por escrito las instrucciones que estime convenientes relacionadas con su ejecución a fin de que se ajuste a los datos, especificaciones, modificaciones y condiciones, que en su caso ordene **"EL INSTITUTO"**.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

"EL INSTITUTO" designa desde ahora al titular de la **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, así como al **JEFE DE REDES E INFRAESTRUCTURA**, como responsables encargados de las acciones a que se refiere esta Cláusula y como responsables de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.

DÉCIMA. RECURSOS HUMANOS: Para efectos del cumplimiento del presente contrato, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se obliga a proporcionar el personal especializado para la ejecución de los servicios contratados.

Queda expresamente estipulado que este contrato se suscribe en atención a que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** cuenta con el personal técnico necesario, la experiencia, los materiales, el equipo e instrumentos de trabajo propios para ejecutar los servicios objeto de este contrato, y por lo tanto, en ningún momento se considerará como intermediario de **"EL INSTITUTO"** respecto a dicho personal, eximiendo desde ahora a **"EL INSTITUTO"** de cualquier responsabilidad laboral, fiscal, de seguridad social y de cualquier otra índole que pudiera darse como consecuencia derivada de la prestación de los servicios materia del presente instrumento.

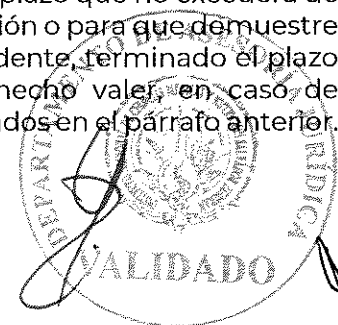
DÉCIMA PRIMERA. PENAS CONVENCIONALES: **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** conviene en que si no presta los servicios en las condiciones establecidas en el contrato, pagará a **"EL INSTITUTO"** el 1% (uno por ciento) de penalización sobre el monto mensual del presente contrato, que corresponda al monto máximo del presupuesto aprobado para la respectiva contratación dividido entre el número de licencias propuestas para el servicio de **"EL INSTITUTO"**, según la normatividad aplicable de cada una de ellas, para el caso de la entrega, instalación y configuración; las que no excederán del monto de la garantía de cumplimiento del contrato, y serán determinadas en función de los servicios no entregados o prestados oportunamente; por lo tanto las obligaciones contractuales resultan divisibles.

Las penas convencionales se calcularán **POR DÍA HÁBIL Y POR SERVICIO ANTES DEL I.V.A.** por el área usuaria o requirente del servicio.

El área usuaria o requirente de los servicios notificará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio, el plazo computable para la aplicación de la pena convencional, será a partir de que haya vencido el plazo de prestación del servicio y/o entrega original y hasta que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** realice los servicios y/o entregas, o **"EL INSTITUTO"** comunique la rescisión del contrato.

La Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales informará por escrito a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** realizar el pago correspondiente en la tesorería de **"EL INSTITUTO"**, con cheque certificado a nombre del "Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán", o en efectivo, en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, turnando una copia del recibo de pago, a dicha Subdirección para su debida acreditación.

Para efectuar este pago, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** contará con un plazo que no excederá de tres días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación o para que demuestre con documentos probatorios que la penalización impuesta es improcedente, terminado el plazo se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer, en caso de procedencia de la penalización el pago se realizará en los términos señalados en el párrafo anterior.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustarán a pesos a la unidad inmediata superior.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Además de la procedencia de la pérdida de las garantías en favor de **"EL INSTITUTO"** podrán ser aplicables las distintas sanciones que establecen las disposiciones legales vigentes en la materia.

Aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato que se adjudique plazo determinado de cumplimiento, no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que **"EL INSTITUTO"** deduzca su costo del importe correspondiente.

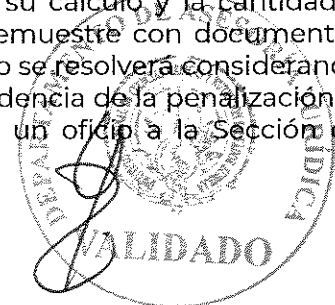
La notificación de la aplicación de penas convencionales o deducciones se llevará a cabo en el domicilio señalado por **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**, en el **NUMERAL II.6**, en caso de que exista cambio de dicho domicilio o de cualquiera de los datos asentados en el diverso numeral II, del apartado de Declaraciones de este contrato, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**, deberá informarlo a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales por escrito.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" QUEDARÁ OBLIGADO ANTE EL "EL INSTITUTO" A RESPONDER DE LOS DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE HUBIERAN INCURRIDO, EN LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN EL CONTRATO RESPECTIVO Y EN LA LEGISLACIÓN APLICABLE".

DÉCIMA SEGUNDA. DEDUCCIONES: Aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento no serán objeto de aplicación de penas convencionales, pero su cumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que **"EL INSTITUTO"** deduzca su costo del importe correspondiente, lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la cláusula **DÉCIMA SEXTA**.

Se calcularán las deducciones **POR SERVICIO** al cierre del mes de ocurrencia en función de los bienes o servicios prestados de manera parcial o deficiente, y su aplicación será el 1% (uno por ciento) sobre el monto mensual del presente contrato mediante nota de crédito o en la factura que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** presente para su cobro, inmediatamente después de que el área requirente tenga cuantificada la deducción correspondiente, debiéndose actualizar la deducción hasta la fecha en que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** materialmente cumpla con la obligación a juicio de **"EL INSTITUTO"**, o éste comunique la rescisión del contrato, la deducción no podrá ser mayor al monto de la fianza de cumplimiento.

Una vez calculada la deducción por parte del área usuaria o requirente del servicio, la remitirá a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, y esta notificará a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** de la deducción impuesta indicando la base para su cálculo y la cantidad a descontar y le dará tres días hábiles para que pague o para que demuestre con documentos probatorios que dicha deducción es improcedente, terminado el plazo se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer, en caso de procedencia de la penalización la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales enviará un oficio a la Sección de



Handwritten signatures and initials on the right side of the page.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Cuentas por Pagar para que se haga la deducción de pagos pendientes que **"EL INSTITUTO"** tenga con **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** de que se trate.

DÉCIMA TERCERA. VICIOS Y DEFECTOS OCULTOS: **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** quedará obligado ante **"EL INSTITUTO"** a responder de los defectos y vicios que deriven de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieran incurrido, en los términos señalados en el presente contrato y en la legislación aplicable.

DÉCIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD CIVIL: **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** será responsable de los daños y perjuicios que se causen a **"EL INSTITUTO"** y a terceros, con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, ello conforme a los términos señalados en el presente contrato y en la legislación civil aplicable, cuando resulten de:

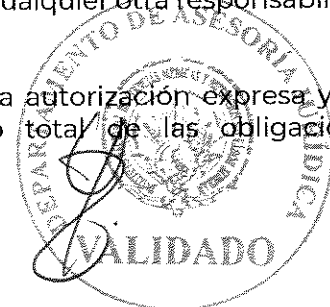
- A. Incumplimiento a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y sus Anexos.
- B. Inobservancia a las recomendaciones por escrito que **"EL INSTITUTO"** le haya dado.
- C. Actos con dolo, mala fe o negligencia.
- D. El uso de mecanismos, instrumentos, aparatos o sustancias peligrosas por sí mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, aunque no obre ilícitamente.

En general por actos u omisiones imputables a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**.

DÉCIMA QUINTA. GARANTÍAS: Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se obliga a presentar a **"EL INSTITUTO"** a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del contrato, cheque certificado, cheque de caja o fianza por un valor equivalente al 10% (Diez por Ciento) del monto total del contrato señalado en la Cláusula Segunda del presente contrato.

La fianza se otorgará por institución mexicana, debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en moneda nacional a favor y a satisfacción de **"EL INSTITUTO"** y deberá contener las siguientes declaraciones expresas:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el(los) contrato (s) y sus anexos; y garantiza el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones del contrato y sus anexos, por parte de nuestro fiado, las cuales deberán ser realizadas en los plazos y bajo las especificaciones que para tal efecto se establecieron en el mismo;
- b) La presente fianza deberá cubrir como mínimo un año a partir de la fecha del último servicio programado;
- c) Así mismo esta fianza garantiza la obligación del proveedor de responder por los defectos, vicios ocultos y en su caso calidad de los servicios, así como cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido el fiado;
- d) Que para cancelar la fianza, será requisito indispensable la autorización expresa y por escrito del Instituto y la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- e) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, la institución afianzadora otorgará el documento modificador que garantice el porcentaje en exceso al monto originalmente garantizado;
- f) Que la fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme;
- g) La institución afianzadora se renuncia a los beneficios de orden y exclusión a que se refieren los artículos 178 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas vigente, y 2815 y 2822 del Código Civil Federal; y
- h) La institución afianzadora acepta expresamente someterse a los Procedimientos de Ejecución previstos en el artículo 279 y 282 y demás relativos aplicables de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas vigente, aun para el caso de que procediera el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

Para el caso de que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** incumpla con la presentación de la garantía dentro del plazo estipulado, se hará acreedor a las sanciones establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Asimismo, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se obliga a que en el caso de que el presente instrumento se incremente, entregará dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del convenio respectivo, la ampliación de monto y/o vigencia de la póliza de fianza o cheque que garantiza el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato.

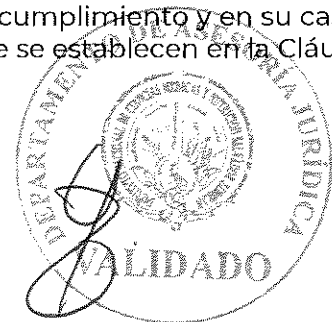
La garantía se cancelará cuando **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** haya cumplido con las obligaciones que se deriven del presente instrumento.

La(s) garantía(s) de cumplimiento o de anticipo si es el caso, se podrán entregar por medios electrónicos, siempre que las disposiciones jurídicas aplicables permitan la constitución de las garantías por dichos medios.

En su caso, una vez cumplidas las obligaciones del proveedor a satisfacción de **"EL INSTITUTO"**, el servidor público Responsable de Administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato.

DÉCIMA SEXTA. RESCISIÓN ADMINISTRATIVA: **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir el presente contrato sin necesidad de declaración judicial alguna, ni responsabilidad de ninguna especie, con el sólo requisito de comunicar su decisión por escrito a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**, cuando ocurran cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** no otorga la garantía de cumplimiento y en su caso el endoso de ampliación correspondiente, en los términos que se establecen en la Cláusula anterior de éste contrato;





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- b) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** no ejecuta el Suministro en los términos previstos en el presente contrato, siendo a su cargo los daños y perjuicios que pueda sufrir **"EL INSTITUTO"** por la inejecución de los servicios contratados;
- c) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** no cuenta con la capacidad suficiente para el suministro objeto del presente Contrato;
- d) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** suspende injustificadamente el abastecimiento del suministro objeto del presente Contrato;
- e) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** desatiende las recomendaciones hechas por **"EL INSTITUTO"** en el ejercicio de sus funciones;
- f) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** no da las facilidades necesarias a los supervisores que al efecto designe **"EL INSTITUTO"** para el ejercicio de su función;
- g) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se niega a cumplir con el suministro objeto del presente Contrato, o a reemplazar los que **"EL INSTITUTO"** no acepte por deficientes;
- h) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** cede o subcontrata la totalidad o parte del suministro objeto del presente Contrato;
- i) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** es declarado por autoridad competente sujeto a concurso mercantil o alguna figura análoga;
- j) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** incumple cualquiera de las cláusulas estipuladas en éste contrato;
- k) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** con motivo del el suministro objeto del presente Contrato, ocasiona daños y perjuicios a **"EL INSTITUTO"**;
- l) Si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** incurre en algún robo o conducta ilícita dentro de **"EL INSTITUTO"**, o para con su personal o pacientes, debidamente acreditado por autoridad competente.

DÉCIMA SÉPTIMA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN: Para el caso de que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** incurra en alguna de las causales de rescisión a que se refiere la cláusula anterior, las partes convienen en establecer el siguiente procedimiento:

- a) **"EL INSTITUTO"** emitirá una comunicación por escrito a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** dándole aviso de la violación concreta;
- b) Una vez que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** reciba el aviso de **"EL INSTITUTO"** y dentro de los cinco días hábiles siguientes, podrá exponer sus defensas, alegando lo que a su derecho convenga, debiendo aportar las pruebas que justifiquen el cumplimiento de sus obligaciones contractuales;
- c) Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior y si **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** no hace manifestación que justifique fehacientemente su incumplimiento o haciéndolo **"EL INSTITUTO"** estima que no es satisfactoria, comunicará a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** su resolución; y





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- d) La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en el inciso b) de esta cláusula.
- e) En el caso de que la decisión de **"EL INSTITUTO"** sea dar por terminado el contrato, hará efectiva la garantía para el cumplimiento del mismo, por el monto total de la obligación garantizada.

Además, la rescisión del contrato se sujetará a los siguientes supuestos:

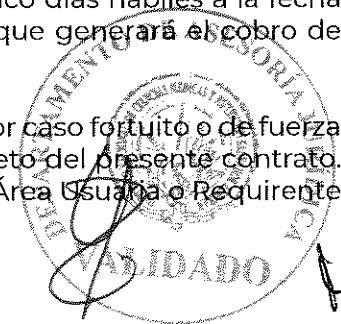
1. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto de los bienes recibidos o los servicios prestados hasta el momento de rescisión.
2. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera entrega de los bienes o se prestaren los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **"EL INSTITUTO"** de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.
3. La liquidación total de los trabajos no significará la aceptación de los mismos, por lo tanto **"EL INSTITUTO"** se reserva expresamente el derecho de reclamar el servicio faltante o mal ejecutado, o el pago de lo indebido.

DÉCIMA OCTAVA. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES: **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se obliga a no ceder ni a subcontratar los derechos y obligaciones del presente contrato a ninguna persona física o moral.

DÉCIMA NOVENA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** acepta desde ahora en responder por el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones contraídas con motivo de este contrato para el caso de que ocurra algún caso fortuito o fuerza mayor.

VIGÉSIMA. PRÓRROGAS: De conformidad con el Artículo 45, Fracción XV, de la Ley de Adquisiciones Arrendamiento y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** a través del Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales, podrá otorgar prórrogas a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** para el cumplimiento de las obligaciones contractuales que de conformidad con el presente contrato tiene a su cargo, en los siguientes supuestos.

- a) Prórroga de tiempo a solicitud o petición de **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**: sin penalización: por caso fortuito o de fuerza mayor. Dicha prórroga no generará penalización alguna, siempre que sea solicitado por escrito, debidamente fundado y motivado, inmediatamente al vencimiento de la fecha pactada para la prestación del servicio.
- b) Prórroga de tiempo a solicitud o petición de **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**: por causas imputables a este. Dicha prórroga deberá ser solicitada por **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** mediante escrito fundado y motivado, con cinco días hábiles a la fecha pactada para la prestación del servicio, bajo el entendido de que generará el cobro de penas convencionales correspondientes.
- c) Prórroga de tiempo a solicitud o petición de **"EL INSTITUTO"**: por caso fortuito o de fuerza mayor o alguna otra causa que le impida recibir el servicio objeto del presente contrato. Para tal efecto, con al menos un día natural de anticipación, el Área Usuaia o Requirente





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

deberá de notificar mediante oficio fundado y motivado a la Subdirección de Recursos Materiales de la prórroga solicitada.

En caso de que la prórroga exceda de la vigencia del contrato, o si esta se deriva de la ampliación al monto o plazo del contrato, se deberá suscribir convenio modificatorio y realizar la modificación correspondiente a la fianza

VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA: El presente contrato, podrá darse por terminado anticipadamente por **"EL INSTITUTO"** cuando concurren razones de interés general, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a **"EL INSTITUTO"**, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

En estos casos se reembolsará a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** los gastos no recuperables en que hubiera incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS: Cuando en la prestación del servicio se presente caso fortuito o de fuerza mayor, **"EL INSTITUTO"**, bajo su responsabilidad podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos que hubiesen sido efectivamente prestados y se reintegrarán los anticipos no amortizados.

Los gastos no recuperables que se originen por la suspensión de servicios por causas imputables a **"EL INSTITUTO"** se pagarán en una sola exhibición a solicitud escrita de **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**, siempre que éstos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el contrato de que se trate, dicho trámite será realizado por el Responsable de Administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato de **"EL INSTITUTO"**.

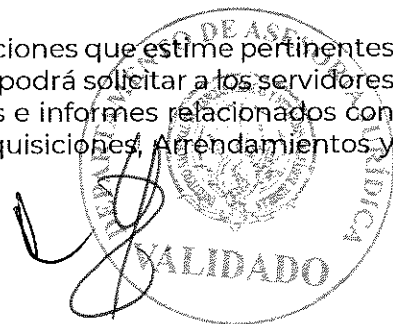
En cualquiera de los casos previstos, se pactará por las partes el plazo de suspensión, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada del contrato.

VIGÉSIMA TERCERA. MODIFICACIONES: Cualquier modificación, adición o variación de los términos y condiciones estipulados en el presente contrato, se deberá hacer mediante acuerdo por escrito y firmado por las partes y sin este requisito no será válida.

VIGÉSIMA CUARTA. CONCILIACIONES: En cualquier momento, **"LAS PARTES"** podrán presentar ante la Secretaría de la Función Pública solicitud de conciliación, por desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, en los términos del artículo 77, de la ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA QUINTA. VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN: La Secretaría de la Función Pública, en el ejercicio de sus facultades, podrá verificar, en cualquier tiempo, que los servicios se realicen conforme a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público entre otras disposiciones aplicables.

La Secretaría de la Función Pública podrá realizar las visitas e inspecciones que estime pertinentes a las dependencias y entidades que realicen servicios, e igualmente podrá solicitar a los servidores públicos y a los proveedores que participen en ellas todos los datos e informes relacionados con los actos de que se trate, conforme al artículo 57, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

VIGÉSIMA SEXTA. CONFIDENCIALIDAD: "LA EMPRESA PROVEEDORA" se obliga expresamente a mantener y guardar en estricta y absoluta confidencialidad y reserva toda la información o documentación que le sea proporcionada por "EL INSTITUTO" como resultado de la prestación de los servicios encomendados en virtud del presente contrato, por lo tanto deberá abstenerse de publicarla, reproducirla o comunicarla a personas ajenas a "EL INSTITUTO" o a utilizarla para su beneficio personal, misma que deberá devolver a "EL INSTITUTO" al primer requerimiento.

Si "LA EMPRESA PROVEEDORA" incumple con la obligación de guardar confidencialidad y reserva, éste se obliga a reparar los daños y a indemnizar por los perjuicios que por ello cause a "EL INSTITUTO".

"LAS PARTES" reconocen que toda la información que se origine con motivo de la prestación del servicio objeto de este contrato, tiene el carácter de confidencialidad y reservada de conformidad con lo previsto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de datos Personales en posesión de sujetos obligados y demás disposiciones aplicables, siendo "EL INSTITUTO" el único propietario de la misma.

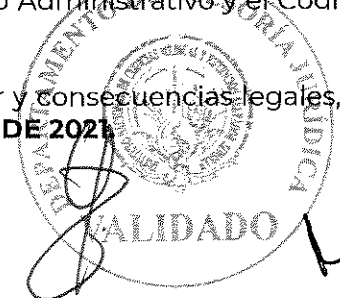
VIGÉSIMA SÉPTIMA. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES: "LAS PARTES" se comprometen a cumplir las disposiciones contempladas en: la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública; y su Reglamento, en los alcances que a cada una de "LAS PARTES" le sea aplicable; a efecto de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y/o datos personales que en su caso manejen con motivo del servicio, estableciendo políticas y procedimientos de seguridad administrativa, técnica, física y capacitación del personal responsable del manejo de la Información y/o datos personales, para evitar su pérdida, mal uso y acceso no autorizado, divulgación, alteración o destrucción.

VIGÉSIMA OCTAVA. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD: Con excepción de las obligaciones derivadas del presente contrato, "EL INSTITUTO" no adquiere ni reconoce otras distintas de las mismas en favor de "LA EMPRESA PROVEEDORA", en virtud de no ser aplicable la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, conforme a su artículo 8º, por lo tanto ni "LA EMPRESA PROVEEDORA" ni sus trabajadores serán considerados como trabajadores de "EL INSTITUTO" para los efectos de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado, en los términos del artículo 2º, fracción I, último párrafo, del propio ordenamiento; y de la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, en los términos de su artículo 35.

VIGÉSIMA NOVENA. JURISDICCIÓN Y DISPOSICIONES LEGALES: Para la interpretación y cumplimiento de éste contrato, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales de la Ciudad de México, por lo tanto "LA EMPRESA PROVEEDORA" renuncia al fuero que pudiere corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro.

Las partes convienen en someterse, para todo lo no previsto en éste contrato a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de manera supletoria a lo dispuesto en el Código Civil Federal, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Leído que fue el presente contrato y enteradas las partes de su valor y consecuencias legales, lo firman en tres ejemplares en la Ciudad de México, el día **16 DE ABRIL DE 2021**.





**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

POR "EL INSTITUTO"

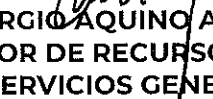
POR "LA EMPRESA PROVEEDORA"



**L.C. CARLOS ANDRÉS OSORIO PINEDA
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN**



**C. UBALDO DÍAZ SÁNCHEZ
REPRESENTANTE LEGAL**



**LIC. SERGIO AQUINO AVENDAÑO
SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES
Y SERVICIOS GENERALES**

**RESPONSABLES DE ADMINISTRAR Y
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**



**MTRO. HÉCTOR MORENO JIMÉNEZ
SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**



**LIC. ERICK ESCÁRCEGA ARANDA
JEFE DE REDES E INFRAESTRUCTURA**

REVISÓ EN EL ASPECTO JURÍDICO



**LCDA. LIZET OREA MERCADO
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE
ASESORÍA JURÍDICA**



**ELABORÓ CONTRATO
LIC. JOSÉ LUIS LOPEZ MORENO
COORDINACIÓN DE CONTRATOS.
AZN**

La presente hoja es parte integrante del CONTRATO INCMN/0706/2/AD/053/21 de fecha 16 DE ABRIL DEL 2021.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

ANEXO UNO

ESPECIFICACIONES DE LA LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS.

SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad **"EL INSTITUTO"**, gestiona a través de los mecanismos correspondientes la contratación de un servicio que proporcione protección informática a través de un software, que garantice el buen funcionamiento de los equipos de cómputo, estaciones de trabajo, servidores, equipos portátiles y dispositivos móviles, permitiendo el correcto desempeño de los sistemas operativos y sus aplicaciones coexistentes entre sistemas, aplicativos, sistemas web, carpetas de escaneo, bases de datos compartidas, entre otros.

Se sabe que los virus informáticos tienen el propósito de modificar el correcto funcionamiento de los sistemas operativos con el fin de destruir, hurtar o colapsar la memoria y los archivos contenidos en servidores, equipos de cómputo y en general a todo dispositivo que conviva dentro de nuestra infraestructura tecnológica.

Aunado a lo anterior, los ciberataques pueden afectar la privacidad o la integridad de los documentos que se generan en **"EL INSTITUTO"**.

Para mitigar el riesgo de afectación, se realizó un análisis de las diferentes opciones existentes de antivirus que atiendan los requerimientos de **"EL INSTITUTO"**. Una vez realizado este análisis, se determinó que las firmas de antivirus deben contener como mínimo las siguientes funcionalidades:

PREVENCIÓN

Anticipándose a la infección, no permiten el acceso de ningún tipo de archivos que sea detectado como malicioso.

IDENTIFICACIÓN

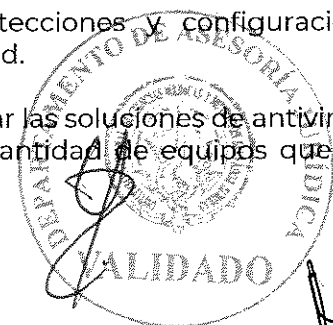
Identificar archivos contaminados mediante el proceso de exploración y comparación de una base de datos en lista negra.

DESINFECCIÓN O ELIMINACIÓN

Neutralizar y/o inutilizar el archivo infectado por virus o en su defecto eliminarlo completamente.

Consola de Administración

- Gestión y administración de estaciones Windows, Mac OS, Linux o teléfonos móviles desde una sola consola.
- Generación de políticas y reglas, monitoreo de las detecciones y configuración remotamente de cualquier equipo de cómputo en nuestra red.
- Actualizar las bases de firmas para todos los equipos y ejecutar las soluciones de antivirus de forma centralizada y para toda la red, sin importar la cantidad de equipos que la conforman o la distribución de la misma.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

OBJETIVO DEL SERVICIO

Contar con un servicio de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS** para prevenir, detectar y eliminar archivos o programas ejecutables dañinos dentro de los equipos de cómputo de **"EL INSTITUTO"** extendiendo esta protección al correo electrónico y a la navegación por internet de los mismos.

ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS** tendrá como alcance la protección para 2000 equipos informáticos, con una vigencia del servicio de 12 meses, lo que permitirá mitigar los riesgos de amenazas por archivos o programas ejecutables dañinos mejor conocidos como software malicioso (malware) entre los que se pueden mencionar: gusanos informáticos, troyanos, spyware y ransomware.

REQUERIMIENTOS

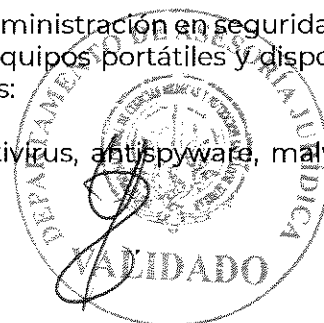
Requerimientos no funcionales

"LA EMPRESA PROVEEDORA" deberá atender los siguientes requerimientos no funcionales:

- Acordar el plan de instalación con el administrador del servicio de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**.
- Llevar acabo la instalación, configuración y puesta en operación de la consola de administración en el servidor propiedad de **"EL INSTITUTO"**.
- Asegurar la instalación y configuración de la **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS** para la protección de 2000 equipos de cómputo conectados a la red de **"EL INSTITUTO"** de acuerdo con el plan elaborado en conjunto con el administrador de la licencia de uso de software Antivirus.
- Configurar las políticas de seguridad correspondientes en la consola de administración remota en conjunto y a solicitud del administrador del servicio de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**.
- **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deberá demostrar mediante copia simple, que cuenta con una certificación vigente en "ISO 9001 en calidad del servicio".
- **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deberá demostrar mediante copia simple que el personal que instalará el software deberá estar certificado por el fabricante en el manejo (Instalación o configuración) del antivirus propuesto y dicha certificación deberá estar vigente.

Requerimientos Técnicos

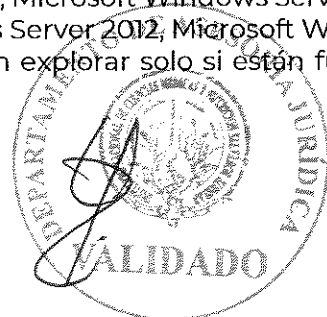
- El software antivirus deberá contar con una solución de administración en seguridad para equipos de cómputo, estaciones de trabajo, servidores, equipos portátiles y dispositivos móviles y deberá cumplir con las siguientes características:
- Deberá proporcionar herramientas de protección antivirus, anti-spyware, malware y ransomware.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- De igual forma deberá proporcionar un sistema de prevención de intrusiones basado en el host (HIPS).
- Deberá facilitar el control de la navegación web.
- Deberá contar con un módulo corta fuegos local.
- Incluir un control de dispositivos internos y externos (USB, memorias extraíbles, puertos lógicos, etc.)
- Deberá considerar la protección a diversos sistemas operativos.
- La solución de antivirus deberá presentarse en su versión más reciente.
- El software antivirus deberá contar con una consola de administración con al menos las siguientes características:
 - Administración remota.
 - Configuración de grupos de equipos cliente.
 - Notificaciones de sucesos.
 - Ejecución aleatoria de tareas.
 - Servidor de actualización local.
 - Reversión de la actualización.
- El antivirus deberá soportar instalaciones en Estaciones de trabajo con diversos sistemas operativos como son: Microsoft® Windows® 10, Microsoft® Windows® 8.1, Microsoft® Windows® 8, Microsoft® Windows® 7 SP1 con las actualizaciones de Windows más recientes (al menos KB4474419 y KB4490628). En servidores Microsoft Windows Server 2019 (Server Core y Desktop Experience), Microsoft Windows Server 2016 (Server Core y Desktop Experience), Microsoft Windows Server 2012 R2, Microsoft Windows Server 2012, Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1, Microsoft Windows Server 2008 SP2 (x86 y x64), Server Core (Microsoft Windows Server 2008 SP2, 2008 R2 SP1, 2012, 2012 R2). Para Almacenamiento, Pequeños negocios y Servidores MultiPoint: Microsoft Windows Storage Server 2016, Microsoft Windows Storage Server 2012 R2, Microsoft Windows Storage Server 2012, Microsoft Windows Storage Server 2008 R2 Essentials SP1, Microsoft Windows Server 2019 Essentials, Microsoft Windows Server 2016 Essentials, Microsoft Windows Server 2012 R2 Essentials, Microsoft Windows Server 2012 Essentials, Microsoft Windows Server 2012 Foundation, Microsoft Windows Small Business Server 2011 (x64), Microsoft Windows Small Business Server 2008 SP2 (x64), Microsoft Windows MultiPoint Server 2012, Microsoft Windows MultiPoint Server 2011, Microsoft Windows MultiPoint Server 2010. Sistemas operativos host compatibles con la función Hyper-V Microsoft Windows Server 2019, Microsoft Windows Server 2016, Microsoft Windows Server 2012 R2, Microsoft Windows Server 2012, Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1: Las máquinas virtuales se podrán explorar solo si están fuera de línea.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

FASES

Se describen a continuación las fases requeridas para la implementación del Servicio de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**

Fase de Inicio

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá elaborar la planeación, instalación y puesta en operación del software propuesto como Antivirus en 2000 equipos de cómputo definidos por **“EL INSTITUTO”** en coordinación con el administrador de contrato.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá considerar la celebración de una reunión de inicio del contrato, dentro de los 5 primeros días hábiles después del inicio de la vigencia del servicio, en la cual se acordará la elaboración del plan de trabajo y se dará seguimiento a los entregables de la fase de Inicio del Proyecto.

Instalación, configuración y puesta en operación de la consola de administración

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá considerar la entrega de un checklist que compruebe las características solicitadas de la consola de administración del antivirus.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá considerar, dentro de las actividades en esta fase del contrato, la instalación configuración y puesta en operación de la Consola de Administración del antivirus propuesto.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá configurar las políticas de seguridad, que de acuerdo a su análisis y experiencia, sean las más adecuadas para **“EL INSTITUTO”** y en armonía con la herramienta propuesta, todo esto en la consola de administración del antivirus.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá asegurarse que las políticas de protección de la herramienta antivirus no impacten en funcionamiento de los equipos de cómputo.

Instalación, configuración y puesta en operación del Antivirus

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá considerar la entrega de un checklist que compruebe las características solicitadas del antivirus.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá considerar, dentro de las actividades en esta fase del contrato, la instalación configuración y puesta en operación, en 2000 equipos de cómputo, del antivirus propuesto.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá generar un reporte de instalación del antivirus que deberá contener al menos los siguientes datos:

- Nombre de usuario
- Departamento
- Edificio/Nivel
- Marca



Handwritten signatures and initials on the right side of the page.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- Modelo
- No. de inventario o número de serie del equipo.
- Dirección IP
- Firma del usuario

Implementación de la mesa de ayuda

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá poner a disposición de **“EL INSTITUTO”** una Mesa de ayuda dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de vigencia del contrato, para que los administradores o usuarios puedan solicitar asistencia técnica para la resolución de fallas y orientación de uso del software, para lo cual **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** del servicio deberá proporcionar números convencionales y/o celulares, además de correos electrónicos.

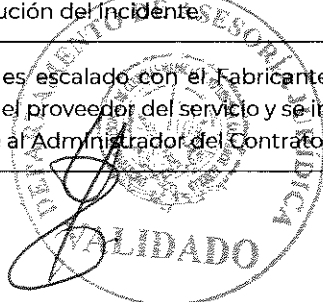
La Mesa de Ayuda deberá considerar la implementación registro y seguimiento de tickets para el soporte técnico vía remota o en sitio en caso de ser necesario incluyendo asesoría y soluciones a conflictos técnicos, las 24 horas, los 7 días de la semana, durante la vigencia del servicio de licencia de uso de Software Antivirus.

Los medios para el registro de tickets de atenciones y de reportes de incidencias deberán ser vía telefónica o por correo electrónico y **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** deberá, en este sentido, proporcionar los nombres de los contactos en orden jerárquico con número de teléfono móvil y correo electrónico.

Niveles de servicio

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá considerar la entrega, de un documento que contenga el procedimiento de escalamiento de reportes de incidentes, al Administrador del servicio de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**, considerando la siguiente tabla de niveles de servicio:

NIVELES DE ATENCIÓN	AREA RESPONSABLE	TIEMPO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Nivel 1	Ingeniero de Soporte del Proveedor	1 hora – 4 horas	El incidente deberá ser resuelto por el Ingeniero de Soporte del Proveedor en conjunto con el Administrador del Servicio durante la primera llamada realizada a la mesa de ayuda sin interrumpiría, además de complementar la atención con el uso de correo electrónico.
Nivel 2	Ingeniero de Soporte del Proveedor	2 horas – 5 horas	El incidente involucra un análisis más detallado en sitio junto con el Administrador del Servicio, deberá considerar las pruebas necesarias a fin de buscar la solución del incidente.
Nivel 3	Fabricante	3 horas – 6 horas	El incidente es escalado con el Fabricante de la Solución por el proveedor del servicio y se informa de su avance al Administrador del Contrato.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

De igual forma, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deberá entregar una carta garantía de cumplimiento de los niveles de servicio especificados en este anexo.

Documento de confidencialidad

"LA EMPRESA PROVEEDORA" se obliga a no divulgar la información proporcionada, así como los datos e información obtenidos durante las fases de instalación, operación y soporte y cierre, a través de publicaciones, documentos, medios electrónicos o de cualquier otro medio sin la autorización expresa y por escrito de **"EL INSTITUTO"**, ya que dichos datos e información son propiedad exclusiva de este último. **"EL INSTITUTO"**, podrá ejercer las acciones penales que se deriven de la violación a este punto en cualquier tiempo, sin perjuicio de las acciones civiles administrativas o de cualquier otra naturaleza a que haya lugar. Para tal efecto, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deberá considerar la elaboración y la entrega de un documento de confidencialidad que debe ser firmado por su representante legal.

Documentación adicional

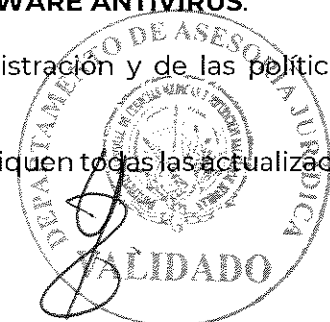
"LA EMPRESA PROVEEDORA" deberá considerar la entrega de la siguiente documentación adicional dentro de la fase de Inicio del contrato:

- Listado del personal autorizado y copia simple de certificados emitido por el fabricante de la solución.
- Copia simple del certificado ISO 9001 del proveedor seleccionado.
- Documento del certificado de vigencia de la licencia de uso.

Fase de operación y soporte

"LA EMPRESA PROVEEDORA" deberá considerar que en esta fase se deben realizar de manera mandataria las siguientes actividades:

- Una visita mensual durante la vigencia del contrato, la cual podrá ser coordinada por **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** y el administrador del servicio dentro de los últimos 5 días hábiles de cada mes a fin de realizar las siguientes actividades:
 - Verificar el estado de base de firmas de virus en el servidor.
 - Generar un reporte de equipos con amenazas activas.
 - Generar un reporte de equipos clientes actualizados y no actualizados.
 - Realizar las adecuaciones solicitadas por el Administrador del servicio de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**.
 - Elaborar un reporte de actividades por cada visita programada el cual será entregado al Administrador del servicio de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS**.
 - Realizar y entregar un respaldo de la consola de administración y de las políticas de protección del antivirus.
- **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deberá asegurar que se apliquen todas las actualizaciones





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

de la solución propuesta, así como su respectiva instalación, configuración y puesta a punto durante la vigencia del contrato; para el caso en el que sea liberada una versión estable del producto antivirus al mercado, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deberá obligarse a realizar la actualización en el transcurso del mes siguiente a la mencionada liberación.

- Entrega de un reporte de tickets registrados en la Mesa de Ayuda de manera mensual.
- Entrega de un listado de los equipos institucionales licenciados durante el período.

Transferencia de conocimiento

"LA EMPRESA PROVEEDORA" deberá incluir dentro de la Fase de Operación y Soporte un evento de transferencia de conocimiento al personal del **DEPARTAMENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA**, misma que debe considerar al menos los siguientes temas:

- Antecedes de la Seguridad de la Información.
- Tipos de amenazas para la información.
- Mejores prácticas internacionales en materia de seguridad de la información.
- Instalación y configuración de consola remota de administración de antivirus.
- Instalación y configuración del software de antivirus en equipos cliente.
- Solución a problemas comunes.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" deberá considerar la entrega de una lista de asistencia y constancia de la transferencia de conocimientos del personal del **DEPARTAMENTO DE REDES E INFRAESTRUCTURA**.

Fase de cierre

Esta fase deberá iniciar 30 días hábiles antes de la terminación de la vigencia del contrato de Servicio de Licencia de Uso de Software Antivirus, considerando las siguientes actividades:

- **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deberá asegurarse que la versión de **LICENCIA DE USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS** instalada en todos los equipos TIC de **"EL INSTITUTO"** sea la última estable lanzada al mercado.
- Deberá asegurarse que durante este período se entregue actualizado el respaldo de la consola de administración y de las políticas de protección del antivirus.
- Deberá integrar un informe final con el estado de la base de firmas de virus en el servidor.
- Deberá integrar un reporte final que considere los equipos con amenazas activas, equipos clientes actualizado y no actualizados.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

NORMAS Y ESTÁNDARES

"LA EMPRESA PROVEEDORA" deberá estar certificado ISO 9001 para la Gestión de la Calidad y presentar copia simple de dicha certificación.

El personal que instalará el software deberá estar certificado por el fabricante en el manejo (Instalación o configuración) del antivirus propuesto y deberá estar vigente.

PLAZOS Y CONDICIONES

- El costo total de la licencia de uso se pagará en una sola exhibición al finalizar las actividades de la fase de inicio y de manera posterior al Vo.Bo. de los entregables definidos para esta fase.
- Las actividades de todas las fases definidas en este documento, deberán ser llevadas a cabo por personal certificado por el fabricante en el manejo (Instalación o configuración) del antivirus propuesto y dicha certificación deberá estar vigente.
- El servicio de licencia de uso de software Antivirus deberá contemplar una vigencia de 12 meses.
- Para la aceptación de la licencia de uso y el trámite de pago correspondiente, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** tendrá que entregar al Administrador de la licencia de uso, la información requerida en los puntos anteriores, con excepción de los reportes mensuales.

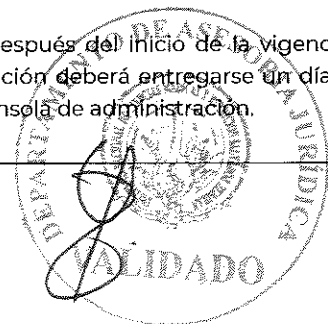
LUGAR DE INSTALACIÓN

El servicio de licencia de uso de software Antivirus deberá contemplar la instalación en 2000 equipos de cómputo en **"EL INSTITUTO"**.

ENTREGABLES

"LA EMPRESA PROVEEDORA" deberá considerar la entrega del siguiente grupo de entregables:

Entregable	Tiempo de Entrega
Minuta y Plan de Trabajo.	La reunión de inicio deberá celebrarse dentro de los primeros 5 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, la minuta y el Plan de Trabajo deberán entregarse 3 días después de celebrar la reunión.
CheckList de las capacidades de la Consola de Administración.	Durante la reunión de Inicio de Contrato.
Reporte de Instalación de la Consola de Administración.	Dentro de los primeros 10 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, la memoria técnica de la Instalación deberá entregarse un día hábil posterior a la puesta en operación de la consola de administración.





INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Reporte de Instalación de la Consola de Administración apartado de Políticas de Seguridad.	Dentro de los primeros 10 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, la memoria técnica de la Instalación deberá entregarse un día hábil posterior a la puesta en operación de la consola de administración.
Reporte de Instalación del Antivirus.	La instalación, configuración y puesta en operación del Antivirus deberá iniciar 15 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, el reporte de Instalación del Antivirus deberá entregarse 5 días hábiles después de la terminación de la Instalación del Antivirus.
CheckList de las capacidades de del antivirus.	Durante la reunión de Inicio de Contrato.
Manual de la Mesa de Ayuda.	La implementación de la mesa de ayuda deberá realizarse dentro de los 5 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, el manual de la mesa de ayuda deberá entregarse durante este mismo período.
Documento de Escalamiento.	Durante la implementación de la mesa de ayuda.
Documento de Garantía de Niveles de Servicio.	Durante la implementación de la mesa de ayuda.
Documento de Confidencialidad.	Durante la reunión de Inicio de Contrato.
Listado del personal autorizado y copia simple de certificados emitido por el fabricante de la solución. Copia simple del certificado ISO 9001 del proveedor seleccionado. Documento del certificado de vigencia de la licencia de uso.	Durante la reunión de Inicio de Contrato.
Reportes Mensuales	Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes.
Lista de asistencia y constancia de la transferencia de conocimientos del personal del Departamento de Redes e Infraestructura.	Dentro de los primeros 45 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato.
Reportes de Cierre de Contrato	Dentro de los 30 días hábiles anteriores a la terminación de la vigencia del contrato.

VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

La vigencia del servicio de licencia de uso del software Antivirus será **DEL 19 DE ABRIL DE 2021 AL 18 DE ABRIL DE 2022 (12 MESES).**





**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Ejercicio 2021

No	Fase	Actividad	Responsable	Meses												Entregable	Tiempo de Entrega	
				01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12			
1		Celebrar reunión de inicio de contrato.	Proveedor del Servicio / Administrador del Contrato.	X													Minuta y Plan de Trabajo.	La reunión de inicio deberá celebrarse dentro de los primeros 5 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, la minuta y el Plan de Trabajo deberán entregarse 3 días después de celebrar la reunión.
2		Entregar CheckList de la Consola de Administración.	Proveedor del Servicio.	X													CheckList de las capacidades de la Consola de Administración.	Durante la reunión de inicio de Contrato.
3	Inicio	Instalar, configurar y poner en Operación de Consola de Administración.	Proveedor del Servicio.	X													Reporte de Instalación de la Consola de Administración.	Dentro de los primeros 10 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, la memoria técnica de la Instalación deberá entregarse un día hábil posterior a la puesta en operación de la consola de administración.
4		Configurar Políticas de Seguridad.	Proveedor del Servicio.	X													Reporte de Instalación de la Consola de Administración apartado de Políticas de Seguridad.	Dentro de los primeros 10 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, la memoria técnica de la Instalación deberá entregarse un día hábil posterior a la puesta en operación de la consola de administración.





**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

5	Instalar, configurar y poner en Operación Antivirus.	Y Proveedor del Servicio.	X	X								Reporte de instalación del Antivirus.	La instalación, configuración y puesta en operación del Antivirus deberá iniciar 15 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, el reporte de instalación del Antivirus deberá entregarse 5 días hábiles después de la terminación de la instalación del Antivirus.
6	Entregar CheckList de Antivirus.	Proveedor del Servicio.	X	X								CheckList de las capacidades de del antivirus.	Durante la reunión de Inicio de Contrato.
7	Implementar mesa de ayuda.	Proveedor del Servicio.	X	X								Manual de la Mesa de Ayuda.	La implementación de la mesa de ayuda deberá realizarse dentro de los 5 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato, el manual de la mesa de ayuda deberá entregarse durante este mismo periodo.
8	Entrega de documento con el proceso de escalamiento de reportes de incidentes.	Proveedor del Servicio / Administrador del Contrato.	X	X								Documento de Escalamiento.	Durante la implementación de la mesa de ayuda.
9	Documento de Garantía de Cumplimiento de Niveles de Servicio.	Proveedor del Servicio.	X	X								Documento de Garantía de Niveles de Servicio.	Durante la implementación de la mesa de ayuda.
10	Entrega de Documento de Confidencialidad.	Proveedor del Servicio.	X	X								Documento de Confidencialidad.	Durante la reunión de inicio de Contrato.

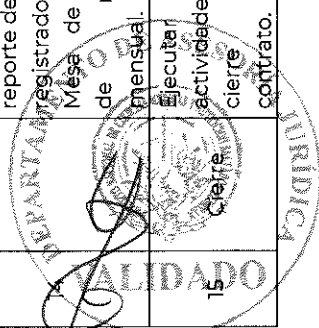


A
 M
 A



**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

11	Entrega de documentación Adicional.	Proveedor del Servicio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Listado del personal autorizado y copia simple de certificados emitido por el fabricante de la solución. Copia simple del certificado ISO 9001 del proveedor seleccionado. Documento del certificado de vigencia de la licencia de uso.	Durante la reunión de inicio de Contrato.
12	Operar y Soportar del Servicio.	Proveedor del Servicio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reportes Mensuales.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes.
13	Soporte y Operación	Proveedor del Servicio / Administrador del Contrato.	X											Lista de asistencia y constancia de la transferencia de conocimientos del personal del Departamento de Redes e Infraestructura.	Dentro de los primeros 45 días hábiles después del inicio de la vigencia del contrato.
	Entrega de un reporte de tickets registrados en la Mesa de Ayuda de manera mensual.	Proveedor del Servicio / Administrador del Contrato.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reporte de Tickets.	Dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores al término del mes.
15	Ejecutar actividades de cierre de contrato.	Proveedor del Servicio / Administrador del Contrato.												Reportes de Cierre de Contrato.	Dentro de los 30 días hábiles anteriores a la terminación de la vigencia del contrato.



R
 A
 M