



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/015/16

MONTO SIN I.V.A.: \$ 3,576,743.27

VIGENCIA: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

CONTRATO 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 LIC. MARIO FRANCISCO MÁRQUEZ ALBO EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN; Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA **UNIFY COMMUNICATIONS, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR", REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL **C. HENRIQUE LEME JUNIOR**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, 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 LIC. **MARIO FRANCISCO MÁRQUEZ ALBO** como Director de Administración de "EL INSTITUTO", 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 la Escritura Pública, número 139,847 de fecha 25 de octubre de 2013, pasada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Borja y Anda, Notario Público número 129 del Distrito Federal.

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

I.4. - Que "EL INSTITUTO" adjudicó a "EL PROVEEDOR" la contratación de el **SERVICIO DE EQUIPAMIENTO PARA EL HOSPEDAJE DE APLICACIONES, SEGURIDAD PERIMETRAL, RESPALDO DE ENERGÍA Y ESTACIONES DE TRABAJO**, mediante el procedimiento de **adjudicación directa** con fundamento en el artículo 26 fracción III, **41 Fracción III** de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5. - Que mediante oficio número **DGPOP-6-4472-2015**, de fecha **18 de diciembre de 2015**, la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud, Coordinadora de Sector, notificó al "INSTITUTO" que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó el presupuesto en virtud de que este trámite se efectúa por ventanilla, para cubrir las necesidades del ejercicio fiscal **2016**, de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

II.- DECLARA "EL PROVEEDOR":

II.1. Que su representada es una sociedad legalmente constituida de acuerdo a las leyes mexicanas, según consta en Escritura Pública Número 99,039 de fecha 11 de agosto de 2003, otorgada ante la fe del C. Lic. Armando Gálvez Pérez Aragón, Notario Público Número 103 del Distrito Federal, y que en un primer momento fue creada bajo la denominación social de **PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PDT, S.A. DE C.V.**



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

No obstante lo anterior, en el año 2006, PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA PDT, S.A. DE C.V., cambió su denominación social a "**SIEMENS ENTERPRISE COMMUNICATIONS, S.A. DE C.V.**", tal y como se hizo constar en la Escritura Pública Número 28,161 de fecha 28 de septiembre de 2006, otorgada ante la fe del C. Lic. Miguel Ángel Fernández Alexander Notario Público Número 163 del Distrito Federal.

Y que en el año 2013, su representada, de nueva cuenta, cambió su denominación social de "**SIEMENS ENTERPRISE COMMUNICATIONS, S.A. DE C.V.**", a "**UNIFY COMMUNICATIONS, S.A. DE C.V.**" la cual **ostenta actualmente**. Y que hace constar en la Escritura Pública Número 28,161 de fecha 28 de septiembre de 2006, otorgada ante la fe del C. Lic. Miguel Ángel Fernández Alexander Notario Público Número 163 del Distrito Federal.

Con registro federal de contribuyentes número **SEC030811UY6**

II.2. Que su objeto social comprende entre otros: **La compra, venta, distribución, comisión, representación, consignación, arrendamiento, reparación, mantenimiento, importación, exportación y la comercialización en general de toda clase de productos o materiales de conectividad y comunicaciones, tanto equipo activo como pasivo, tecnología de punta, productos de comercialización y tubería y material eléctrico en general.**

II.2.- Que el C: **HENRIQUE LEME JUNIOR**, acredita su personalidad con la Escritura Pública Número **65,242** de fecha **6 de febrero de 2015**, otorgada ante la fe de la C. Lic. **Hector Guillermo Galeano Inclán**, Notario Público Número **133** en la Ciudad Mexico D, F.

II.3.- 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.4.- Que tiene establecido su domicilio en **calle Paseo de la Reforma 265 Piso15, Colonia Cuahutémoc, Delegación Cuahutémoc, C.P. 06500**, México Distrito Federal, mismo que se señala para todos los fines y efectos legales de éste contrato, con número telefónico (55) 47801800.

III. LAS PARTES, DECLARAN:

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

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

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

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO: "EL PROVEEDOR" se obliga a otorgarle a "EL INSTITUTO", el **SERVICIO DE EQUIPAMIENTO PARA EL HOSPEDAJE DE APLICACIONES, SEGURIDAD PERIMETRAL, RESPALDO DE ENERGÍA Y ESTACIONES DE TRABAJO**, conforme a los datos y especificaciones que se detallan en el **ANEXO UNO** de este contrato, documento que firmado por las partes, forma parte integrante del presente instrumento.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

"EL PROVEEDOR" 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 "EL PROVEEDOR " por concepto de los servicios prestados la cantidad total de \$ 3,576,743.27 (TRES MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS CUARENTA Y TRES PESOS 27/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, la cual será pagadera en DOCE mensualidades vencidas, LAS CINCO PRIMERAS CORRESPONDIENTE A LOS MESES (ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL Y MAYO) de \$ 393,533.26 (TRESCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL QUINIENTOS TREINTA Y TRES PESOS 26/100 M.N.) y LAS SIETE RESTANTES CORRESPONDIENTES A LOS MESES (JUNIO,JULIO,AGOSTO,SEPTIEMBRE,OCTUBRE,NOVIEMBRE Y DICIEMBRE) de \$ 229,868.14 (DOSCIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS 14/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente la cual será pagadera en la Tesorería de "EL INSTITUTO", dentro de los 20 días hábiles posteriores a que haya sido validado en el sistema su comprobante fiscal por el departamento responsable de supervisar el cumplimiento del contrato.

"EL PROVEEDOR" designara a una persona como responsable de realizar ante "EL INSTITUTO", las gestiones relativas a su trámite de facturación y copilar 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: Avenida Vasco de Quiroga no. 15 col. Belisario Domínguez Sección XVI, C.P. 14080, Delegación Tlalpan, México, D.F.

"EL PROVEEDOR" a través de "Portal de Proveedores" de "EL 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" a través de su navegador de internet en la dirección <http://www.incmnsz.mx:82>, 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.

El comprobante fiscal correspondiente a diciembre, deberá ser presentado para su trámite de pago en la primera quincena de dicho mes, con una carta compromiso de prestación del servicio hasta el día 31. En caso de incumplimiento en el contrato, se detendrá el depósito hasta que se realice el pago de las penalizaciones correspondientes.

Los comprobantes fiscales deberán se 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.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

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 del 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 "EL PROVEEDOR" por materiales, sueldos, honorarios, organización, dirección técnica propia, administración, prestaciones sociales y laborales a su personal, y todos los demás gastos que se originen como consecuencia del presente contrato, así como su utilidad, por lo que "EL PROVEEDOR" 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, el pago quedará sujeto a la disponibilidad presupuestal de "EL INSTITUTO", y en caso de no contar con dicho presupuesto, el administrador del contrato informara a "EL PROVEEDOR" que podrá solicitar recibo de donativo deducible de impuestos por el monto de los servicios efectivamente devengados.

TERCERA. REQUISITOS ADICIONALES: " EL PROVEEDOR " entregará a " EL INSTITUTO " las constancias de servicio realizadas, las cuales serán avaladas con sello y firma de la **Jefatura de Informática en Investigación.**

"EL PROVEEDOR" acepta que hasta en tanto no se cumpla lo señalado en el párrafo anterior y lo previsto 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 **primero de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciséis.**

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, documento que firmado 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 "EL PROVEEDOR" 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: "EL PROVEEDOR" 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 "EL INSTITUTO", en términos de las disposiciones legales aplicables.

OCTAVA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y/O PERMISOS: "EL PROVEEDOR" se compromete a contar con las licencias, autorizaciones y/o permisos que sean necesarios para la prestación de los servicios.

NOVENA. SUPERVISIÓN, SEGUIMIENTO DE SERVICIOS Y/O TRABAJOS, Y PAGOS DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: "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



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

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 "EL PROVEEDOR" 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".

"EL INSTITUTO" designa desde ahora al **Jefe del Departamento de Informática en Investigación**, como responsable encargado de las acciones a que se refiere esta Cláusula y como responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.

DÉCIMA. RECURSOS HUMANOS: Para efectos del cumplimiento del presente contrato, "EL PROVEEDOR" 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 "EL PROVEEDOR" 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: "EL PROVEEDOR" 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, por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio, 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 equipo, día natural 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 "EL PROVEEDOR" 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 "EL PROVEEDOR" 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 "EL PROVEEDOR" 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, "EL PROVEEDOR" 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.

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.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" 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.

Para efectos de notificación en caso de la aplicación de penas convencionales o deducciones será responsabilidad de "EL PROVEEDOR" informar a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales de cualquier modificación relativa a los datos asentados en el numeral II de este contrato, ya que estos datos servirán para notificar vía telefónica (emitiendo "EL INSTITUTO" número de reporte), fax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita obtener un acuse de recibo, los cuales individualmente tendrán validez probatorio de dicha notificación.

DÉCIMA SEGUNDA. DEDUCCIONES: Aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento no serán objeto de cobro de penas convencionales; sin embargo, el 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 equipo y 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 "EL PROVEEDOR" 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 "EL PROVEEDOR" materialmente cumpla con la obligación a juicio de "EL PROVEEDOR", 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 "EL PROVEEDOR" 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 Cuentas por Pagar para que se haga la deducción de pagos pendientes que "EL INSTITUTO" tenga con "EL PROVEEDOR" de que se trate.

DÉCIMA TERCERA. VICIOS Y DEFECTOS OCULTOS

"EL PROVEEDOR" quedará obligado ante "EL INSTITUTO" a responder de los defectos y vicios ocultos 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.

"EL PROVEEDOR" será responsable de los daños y perjuicios que se causen a "EL INSTITUTO" y/o 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.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- 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.
- e) En general por actos u omisiones imputables a "EL PROVEEDOR"

DÉCIMA QUINTA. GARANTÍAS: En su caso, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, "EL PROVEEDOR" 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 igual al 10% (DIEZ POR CIENTO) del monto señalado en la Cláusula **Segunda** del presente instrumento.

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 contrato;
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
- c) 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, así como 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, y
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en los artículos 279, 282 y demás relativos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

Para el caso de que "EL PROVEEDOR" 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, "EL PROVEEDOR" 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 "EL PROVEEDOR" haya cumplido con las obligaciones que se deriven del presente instrumento.

Para un monto de adjudicación menor a \$ **50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)** antes de I.V.A. se exceptuará de garantía, por lo tanto "EL PROVEEDOR" no deberá incluir en sus propuestas los costos por dicho concepto, bajo este supuesto el monto máximo de las penas convencionales por atraso será del **veinte por ciento** del monto sobre el total de los servicios no prestados o de los trabajos no ejecutados en su totalidad.

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.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

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 "EL PROVEEDOR", cuando ocurran cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Si "EL PROVEEDOR" 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;
- b) Si "EL PROVEEDOR" no ejecuta los servicios 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 "EL PROVEEDOR" no cubre con personal suficiente y capacitado el servicio contratado;
- d) Si "EL PROVEEDOR" suspende injustificadamente la ejecución de los servicios y/o por incompetencia de su personal para otorgar servicio;
- e) Si "EL PROVEEDOR" desatiende las recomendaciones hechas por "EL INSTITUTO" en el ejercicio de sus funciones;
- f) Si "EL PROVEEDOR" no da las facilidades necesarias a los supervisores que al efecto designe "EL INSTITUTO" para el ejercicio de su función.
- g) Si "EL PROVEEDOR" se niega a repetir o completar los trabajos que "EL INSTITUTO" no acepte por deficientes;
- h) Si "EL PROVEEDOR" cede o subcontrata la totalidad o parte de los servicios contratados;
- i) Si "EL PROVEEDOR" es declarado por autoridad competente en estado de quiebra o suspensión de pagos; y
- j) Si "EL PROVEEDOR" incumple cualquiera de las cláusulas estipuladas en éste contrato.
- k) Si "EL PROVEEDOR" con motivo de la prestación del servicio ocasiona daños y perjuicios al INSTITUTO.

DÉCIMA SEPTIMA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN: Para el caso de que "EL PROVEEDOR" 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 "EL PROVEEDOR" dándole aviso de la violación concreta;
- b) Una vez que "EL PROVEEDOR" 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;



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- c) Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior y si "EL PROVEEDOR" no hace manifestación que justifique fehacientemente su incumplimiento o haciéndolo "EL INSTITUTO" estima que no es satisfactoria, comunicará a "EL PROVEEDOR" su resolución; y
- d) La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a "EL PROVEEDOR" 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, seriere 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 los servicios faltantes o mal ejecutados, o el pago de lo indebido.

DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD: "EL PROVEEDOR" 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 "EL PROVEEDOR" 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".

DÉCIMA NOVENA. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES: "EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder ni a subcontratar los derechos y obligaciones del presente contrato a ninguna persona física o moral.

VIGESIMA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: "EL PROVEEDOR" 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.

VIGESIMA PRIMERA. PRÓRROGAS: "EL INSTITUTO" de conformidad con el Artículo 45 Fracción XV de la Ley, podrá otorgar prórrogas para el cumplimiento de las obligaciones contractuales a través del Titular de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en los siguientes casos:

- a) Prórroga de tiempo por parte de "EL PROVEEDOR": sin penalización: por caso fortuito o de fuerza mayor (deberá solicitarlo por escrito fundado y motivado, inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda).



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

b) Prórroga de tiempo por parte de "EL PROVEEDOR": con la penalización correspondiente: por causas imputables al proveedor (deberá solicitarlo por escrito fundado y motivado, siempre y cuando dicha petición sea previa al incumplimiento cuando menos con cinco días de anticipación).

c) Prórroga de tiempo por parte de "EL INSTITUTO": por caso fortuito o de fuerza mayor o alguna otra causa que le impida recibir el servicio en los términos pactados en el contrato, (deberá notificarlo el área usuaria o requirente de los servicios a "EL PROVEEDOR" y a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales por escrito fundado y motivado, siempre y cuando dicha petición sea previa al incumplimiento cuando menos con un día de anticipación).

VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 "EL PROVEEDOR" 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 TERCERA. 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 "EL PROVEEDOR", 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 CUARTA. 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 QUINTA. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD: Con excepción de las obligaciones derivadas del presente contrato y de los documentos que los vinculan, "EL INSTITUTO" no adquiere ni reconoce otras obligaciones y derechos a favor de "EL PROVEEDOR". Asimismo, "EL PROVEEDOR" reconoce que no será considerado como trabajador de "EL INSTITUTO", puesto que la relación jurídica que deriva del presente contrato únicamente le otorga calidad de proveedor, consecuentemente no le es aplicable la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, ni ninguna otra en la materia, tal como la ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al servicio del Estado y la ley de los Institutos Nacionales de salud.

VIGÉSIMA SEXTA. 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 "EL PROVEEDOR" renuncia al fuero que pudiese corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro.



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

Las partes convienen en someterse, para todo lo no previsto en éste contrato y sus anexos, a lo dispuesto en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su reglamento 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, Distrito Federal el día **30 de diciembre de 2015**.

POR "EL INSTITUTO"

**LIC. MARIO FRANCISCO MÁRQUEZ ALBO
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN**

POR "EL PROVEEDOR"

**C. HENRIQUE LEME JUNIOR
REPRESENTANTE LEGAL**

POR "EL INSTITUTO"

**POR LA SUBD. DE RECURSOS MATERIALES
Y SERVICIOS GENERALES**

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

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

**MTRO. HECTOR MORENO JIMENEZ
COMISIONADO A LA SUBDIRECCION
DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIÓN**

**L.I. EDGAR ERICK ESCÁRCEGA ARANDA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
EN INVESTIGACIÓN**

REVISO POR EL DEPARTAMENTO DE ASESORIA JURIDICA

**LIC. HUMBERTO EMILIANO RAMÍREZ MELCHOR
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
ASESORÍA JURÍDICA**

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL No. DE CONTRATO: INCMNI/706/2/AD/015/16 DE FECHA 01 DE ENERO DEL AÑO 2016 DIA EN EL QUE INICIA SU VIGENCIA EL PRESENTE CONTRATO.



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

ANEXO UNO

1. Objeto de "Servicio de Equipamiento para el hospedaje de aplicaciones, seguridad perimetral, respaldo de energía y estaciones de trabajo".

La presente contratación referente al servicio de equipamiento, en lo sucesivo "Servicio de Equipamiento para el hospedaje de aplicaciones, seguridad perimetral, respaldo de energía y estaciones de trabajo", tiene como objetivo proveer al instituto con infraestructura que garantice el hospedaje de aplicaciones para la operación diaria del instituto, dar la seguridad perimetral correspondiente en el uso del internet, los equipos de respaldo de energía protegerán las casetas de comunicación para el servicio de red.

2. "El Administrador del Servicio"

El Servidor Público responsable de administrar y verificar el cumplimiento del Servicio de Equipamiento para el hospedaje de aplicaciones, seguridad perimetral, respaldo de energía y estaciones de trabajo, será el Lic. Erick Escarcega Aranda, Jefe de Departamento de Informática en Investigación del INCMNSZ, sita en Av. Vasco de Quiroga No 15 Col. Belisario Domínguez Sección XVI, C.P. 14080, Del. Tlalpan. Ciudad de México. En el Edificio de la Administración, Planta Alta, Departamento de Informática en Investigación.

3. Vigencia para la prestación del Servicio

Fecha:	01 Enero de 2016 al 31 de Diciembre de 2016
Lugar:	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán

4. Descripción del Servicio.

Qty	Part Number	Description			
HP2xC7000&5Blades CTO8-9:					
1	507019-B21	BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl			
2	603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade			
2	610860-L21	HP BL460c G7 X5650 FIO Kit			
2	610860-B21	HP BL460c G7 X5650 Kit			
4	500662-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Kit			
2	451871-B21	HP BLc QLogic QMH2562 8Gb FC HBA Opt.			
2	455880-B21	HP BLc VC Flex-10 Enet Module Opt			
2	572018-B21	HP BLc VC 8Gb FC 20-Port Opt Kit			
16	453154-B21	HP BLc VC 1Gb RJ-45 SFP Opt Kit			

(Handwritten signatures and initials on the right margin)



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

8	AJ718A	HP 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack
1	517521-B21	HP 6X 2400W Gold Ht Plg FIO Pwr Sply Kit
1	413379-B21	HP BLc7000 1 PH FIO Power Module Opt
1	517520-B21	HP BLc 6X Active Cool 200 FIO Fan Opt
1	TC277AAE	HP Insight Control Encl Bundle 16 E-LTU
2	252663-D75	HP 40A HV Core Only Corded PDU

HP 3xDL380G7 CTO10

3	633405-001	HP DL380G7 E5649 Base US Svr
3	HA114A1	HP Startup 300 Series OS SVC
3	633418-B21	HP DL380G7 E5649 Kit
9	500656-B21	HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9 Kit
3	481041-B21	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit

DL380G7 CTO11

1	583914-B21	HP DL380G7 SFF CTO Chassis
1	633418-L21	HP DL380G7 E5649 FIO Kit
1	500662-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Kit
1	481041-B21	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit
1	462862-B21	HP P410/256 Smart Array Controller
2	458492-B21	HP NC382T PCIe Dp Gigabit Svr Adptr
1	503296-B21	HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply Kit

HP 2xDL380G7 CTO12:

2	583914-B21	HP DL380G7 SFF CTO Chassis
2	633418-L21	HP DL380G7 E5649 FIO Kit
2	633418-B21	HP DL380G7 E5649 Kit
4	500662-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Kit
2	481041-B21	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit
2	462862-B21	HP P410/256 Smart Array Controller

[Handwritten signatures and initials on the right margin]



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

4	458492-B21	HP NC382T PCIe Dp Gigabit Svr Adptr
2	503296-B21	HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply Kit
HP 2XDL380G7 CTO13:		
2	583914-B21	HP DL380G7 SFF CTO Chassis
2	633418-L21	HP DL380G7 E5649 FIO Kit
2	633418-B21	HP DL380G7 E5649 Kit
4	500662-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Kit
2	481041-B21	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit
2	462862-B21	HP P410/256 Smart Array Controller
4	458492-B21	HP NC382T PCIe Dp Gigabit Svr Adptr
DL580G7 CTO17		
1	588857-B21	HP DL580R07 CTO Chassis
1	588156-L21	HP X7542 DL580 G7 2P FIO Kit
2	588156-B21	HP X7542 DL580 G7 Kit
2	588141-B21	HP DL580G7/DL980G7 Memory Board
8	500656-B21	HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9 Kit
1	534916-B21	HP 512MB Flash Backed Write Cache
2	AP769A	HP 81B PCIe 8Gb FC Single Port HBA
4	578322-B21	HP 1200W CS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit
1	534516-B21	HP PL Foundation Pk Single Rel FIO SW
2xRack CTO16 - RACK		
1	AF002A	HP Universal Rack 10642 G2 Shock Rack
1	AF002A	BASE RACKING
1	AF074A	HP Rack Grounding Kit
1	AF065A	HP 10KG2 600mm Hvy DtyV2 Stabilizer Kit
1	AF065A	Include with complete system
1	AF054A	HP 10642 G2 Sidepanel Kit

[Handwritten signatures and initials on the right margin]



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

1	252663-B24	HP 16A High Voltage Modular PDU	
1	AF593A	HP 3.6m C19 Nema L6-20P NA/JP Pwr Crd	
4	AF070A	HP 10pk Carbt 1U Universal Filler Panel	
X3800 CTO18 - ALMACENAMIENTO			
1	BV871A	HP X3800 G2 Network Storage Gateway	
1	619291-B21	HP 900GB 6G SAS 10K 2.5in DP ENT HDD	
1	HA110A3	X3800 Network Storage Gateway Supp	
3	AP770A	HP 82B PCIe 8Gb FC Dual Port HBA	
EVA4400 CTO19 - ALMACENAMIENTO			
1	BS195A	HP EVA4400 Starter 300GB 15K Field Kit	
1	HA110A3	EVA 4400 300GB HDD Starter Kit	
1	T5494HAE	HP P6000 CV v10.0 E-Software Suite	
2	252663-D72	HP 24A High Voltage US/JP Modular PDU	
4	AJ835A	HP 2m Multi-mode OM3 LC/LC FC Cable	
17	507127-B21	HP 300GB 6G SAS 10K 2.5in DP ENT HDD	
14	581286-B21	HP 600GB 6G SAS 10K 2.5in DP ENT HDD	
Discos Duros - lote			
1	AF002A	LOTE DE DISCO DUROS.	
Firewall Barracuda			
4	ZIGOR	4 EQ. NOBREAK Zigor Volga 3000 VA	
EQUIPO DE COMPUTO - UPS			
45	HP	EQ. WS HP_C2_Z210M_E1230_NVIDIA600_ISZ	5 Meses
45	HP	EQ. HP ZR2440w 24-in LED S-IPS Monitor	5 Meses
1	BARRACUDA	Barracuda NG Firewall F900: incluye: Barracuda NG Firewall F900.	5 Meses

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Servicios por parte del Proveedor.

- El proveedor será responsable de mantener completo la infraestructura operativa.
- Es indispensable notificar al área correspondiente mediante una relación todos y cada uno de los números de serie de los equipos, para efectos de aseguramiento y control de los equipos.
- El equipo cuente con soporte técnico en internet dentro de la página Web pública del fabricante, en la cual se permita consultar manuales y características del equipo. Así mismo estén disponibles las actualizaciones de los drivers, utilerías y el BIOS.
- Todo el equipo se podrá restaurar a su estado original por medio de un CD-ROM de recuperación, sin que se requiera la intervención de un técnico.
- Cualquier falla que se presente en los componentes, el proveedor tendrá 4 horas para determinar la causa y proceder al reemplazo del mismo, sin ningún costo al instituto.

Mesa de Servicio.

- El proveedor presentará una mesa de servicio, la cual deberá de estar alineada al marco de buenas prácticas descritas en ITIL en los siguientes procesos:
 - Gestión de Cambios (CHG)
 - Gestión de Incidentes (IM)
 - Gestión de Conocimiento (KM)
 - Gestión de Problemas (PM)
 - Gestión de cumplimiento de Solicitudes (RF)
 - Servicio de Activos y Gestión de la Configuración (SACM).
 -
- La mesa de servicio del proveedor tendrá como objetivo fungir como punto de contacto entre el proveedor y el personal del Departamento de Informática en Investigación.
- El proveedor implementara dentro de sus instalaciones una mesa de servicios, con la capacidad de atender en un horario corrido de 08:00 horas a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles. Será responsabilidad del proveedor la administración, adquisición y mantenimiento de las herramientas y el hardware necesario con la cual opere la mesa de servicios.
- Estas herramientas están alineadas al marco de buenas prácticas descrito en ITIL.
- Será responsable el proveedor en todo momento de la gestión de la satisfacción de los reportes generados, asegurando que los incidentes y requerimientos reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio requeridos en dicho anexo, realizando o emprendiendo acciones para eliminar las causas de raíz y/o para prevenir fallas potenciales.
- El proveedor en su mesa de servicios tendrá un esquema de escalamiento, mediante esta solución el administrador del servicio podrá verificar los niveles de servicio solicitados, además de revisar y detectar las mejoras propuestas en un plan de mejora continua.
- Adicionalmente la mesa de servicios tendrá la obligación de llevar el registro y control de los incidentes y requerimientos reportados.
- La mesa de servicio estará obligada a documentar todos y cada uno de los casos reportados, y describir de forma detallada de cómo se solucionaron, lista de verificación de fallas particulares.
- Se establecerá la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.
- Deberán ser responsables del seguimiento de garantías de los equipos.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

GARANTÍA

- Todo el equipo registrado en el documento deberán tener garantía del estándar durante toda la vigencia del contrato.
- El proveedor llevara a cabo la garantía estándar sin costo adicional en todas las partes de hardware contra defectos de fabricación, mal funcionamiento y fallas por el periodo de duración del contrato. No incluye; Daños por variación eléctrica, negligencia, mal uso normal de los equipos.
- El proveedor se comprometerá a dar cumplimiento al siguiente procedimiento para el reporte de atención de fallas en los equipos.
 - En caso de presentarse una falla en los equipos inmediatamente se levantará un reporte telefónico, el número de serie del equipo y una breve descripción del problema, el personal que atiende el reporte deberá proporcionar el número de reporte, el nombre del técnico que lo recibe, la fecha y la hora de inicio de la atención.
- Los reportes que se atiendan por parte del proveedor deberán apegarse a lo siguiente:
 - Registrarlo en la hoja membretada del proveedor, con el número de reporte foliado.
 - Deberá tener la descripción del dispositivo, tipo de dispositivo o equipo, marca, modelo, número de serie, fecha y hora de inicio, fecha y hora de término del servicio.
 - Se deberá indicar el tipo de falla, así como los trabajos realizados para solucionarla.
 - El equipo que se encuentre dañado tendrá que ser sustituido.

CONDICIONES ESPECÍFICAS

- El Proveedor debe ser distribuidor autorizado por el fabricante de la marca.
- El proveedor deberá contar con al menos dos años distribuyendo la marca de los equipos/productos.
- El proveedor garantizara un horario de servicio de soporte técnico continuo 8x5xNBD para los equipos.
- El proveedor realizara la prueba de los equipos que así se soliciten, con el fin de verificar que se ajusten a las especificaciones técnicas requeridas y a los sistemas en uso en la Institución.
- En la misma entrega se incluyen todos los cables, conectores y dispositivos necesarios para la correcta instalación del equipo.
- La garantía estándar sobre el equipo y componentes, durante la vigencia el contrato.
- El proveedor garantizara que durante el plazo de garantía del equipo y accesorios, sustituirá en un plazo no mayor a tres días los equipos defectuosos dependiendo el plazo de garantía de los tiempos de entrega del fabricante.
- El proveedor deberá contar con un sistema de recepción de llamadas para la atención de solicitudes,

SLA DEL SERVICIO

SLA definido:

Nivel de servicio 1: 99%

Nivel de servicio 2: 98.5%

Nivel de servicio 3: 98%

Tiempo máximo de solución:

Nivel de servicio 1: 8 horas hábiles



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nivel de servicio 2: 24 horas hábiles

Nivel de servicio 3: 48 horas hábiles

DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Nivel de servicio 1: Son aquellos problemas que requieren una atención de manera inmediata y que no se les puede tener fuera de servicio más de 8 horas, considerando para ello el daño total de la solución.

Nivel de servicio 2: Son aquellos problemas que afecten la operación del equipo por más de 24 horas pero que con el cambio de un componente permite solventarse el problema, son considerados los daños sufridos por algún componente mismo que afecte la operación o uso de la solución pero que con la sustitución de la refacción permite el funcionamiento de la solución.

Nivel de servicio 3: Son aquellos problemas que no afecten la operación del servicio por más de 48 horas, son considerados los daños correspondientes a la solución de algún componente pero que aún con dicha falla permite la operación de la solución.

- a) Se proveerán consumibles originales y refacciones necesarias durante la vigencia del contrato.
- b) En caso de que la reparación de alguna falla no se termine en un horario laboral, el personal del proveedor continuará con la reparación hasta su solución, sin cargo adicional para el Instituto.
- c) El proveedor contará por lo menos con 2 técnicos profesionales en su empresa para asegurar la atención y solución de reportes.
- d) La entrega de servicios se medirá como un porcentaje de los reportes formulados comparados contra los reportes atendidos de forma satisfactoria.
- e) Un reporte será considerado como cerrado satisfactoriamente cuando se haya concluido exitosamente y documentado un índice o problema presentado, regresando a la normalidad todos los componentes involucrados, dentro de la ventana de tiempo especificada.
- f) Las situaciones de cualquier equipo mencionado en este documento, se realizará en el momento en que se retira el equipo con daño.
- g) El proveedor aceptará las penas convencionales descritas en este documento.

Los niveles de servicio serán acordados entre ambas partes, mediante un análisis de riesgo que determine el nivel de criticidad e cada uno de los riesgos. Todo esto sin ningún costo para el instituto y lo levantará el proveedor.