

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	1 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		

Propuesta de Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci – INCMNSZ

Ciudad de Mexico, Abril de 2026

Aviso: Este documento es material confidencial y propiedad de NTT DATA. Se prohíbe el uso, reproducción o la divulgación del contenido de este material para uso diferente del que ha sido concebido sin permiso.

Copyrights © 2016, NTT DATA. All rights reserved

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	2 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.	FUTURE AT HEART	

Control de versiones

Version	Comentario / Descripción	Responsable de Creación / Actualización / Revisión	Fecha de Creación / Actualización / Revisión
1.0	Creación del documento	LMCB	15/04/2026
1.1	Revisión del documento	JCMV	22/04/2026
1.2			
1.3			
1.4			
1.5			
1.6			

A

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	3 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		

Índice

1	Objetivo	4
1.1	Contexto.....	4
2	Alcance	4
3	Descripción de los servicios.....	6
3.1	Metodología requerida	6
3.1.1	Clasificación de requerimientos.....	6
3.1.2	Atención iterativa.....	6
3.1.3	Fases adicionales.....	12
3.1.4	Fases adicionales.....	14
4	Entregables	15
4.1	Evidencia de la atención de los servicios de mantenimiento	16
4.2	Evidencia del soporte a la producción	16
4.3	Evidencia en la transferencia de conocimiento.....	18
5	Consideraciones adicionales	18
6	Garantía	19
7	Vigencia del Servicio	20
8	Forma de pago	20
9	Administración del contrato.....	22
10	Cronograma de actividades	22

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		HOJA	4 DE 22
			FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.			

Presentación de la Oferta

La presente propuesta da respuesta a la necesidad de Soporte de Nivel 3 (incidencias de código), Transferencia de Conocimiento y Desarrollo de Nuevas Funcionalidades para el Sistema del Expediente Clínico Electrónico SoTeci (Solución Tecnológica Integral) del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ), con el fin de que exista una mejora continua de acuerdo con las necesidades clínicas, administrativas y operativas que se van requiriendo en el tiempo por los usuarios.

1 Objetivo

1.1 Contexto

Proporcionar al INCMNSZ los servicios para mantener actualizado y en buenas condiciones de operación el Expediente Clínico Electrónico SoTeci, propiedad del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, mediante un servicio de soporte y mantenimiento del sistema, a fin de mantener una mejora continua y adaptarlo a los cambios requeridos, mediante un esquema de gestión que permita mantener la continuidad, disponibilidad y funcionalidad, a través de la atención de requerimientos del área usuaria, la atención de incidencias con un soporte de nivel 3 y la continuación de la transferencia de conocimiento, con ello extender los beneficios que esta herramienta aporta al área usuaria.

2 Alcance

El alcance de la presente propuesta dispone la ejecución de las principales fases a realizar en el soporte técnico especializado y mantenimiento correctivo, con apego al estándar IEEE 1219 Standard for Software Maintenance, como único estándar que de manera íntegra se ocupa del proceso de mantenimiento de software.

Como base metodológica de ejecución del mantenimiento se utilizará SCRUM que es una metodología de trabajo ágil que tiene como finalidad la entrega de valor en períodos cortos de tiempo.

- **Mantenimiento correctivo – Realizar un Soporte de Nivel 3 (incidencias de código) para el mantenimiento preventivo y correctivo en la atención de incidencias que sean específicas de SoTeci**
 - Planificado. Se atenderán un backlog de incidencias por Sprint con el objetivo de mantener la operación controlada
 - Urgente. Resolución de incidencias bloqueantes sin planificación previa que se atenderán de manera inmediata

14

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		HOJA	5 DE 22
			FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		FUTURE AT HEART	

- Mantenimiento preventivo: Realizar un Soporte de Nivel 3 (incidencias de código) para el mantenimiento preventivo específico de SoTeci
- Transferencia de conocimiento: Continuar con la transferencia de conocimiento técnico para otorgar cierta autonomía al INCMNSZ en las actividades de resolución de reportes relacionados con:
 - Infraestructura (aplicativa)
 - Integraciones
 - Base de Datos

Los servicios estarán enfocados a los siguientes módulos de SoTeci:

- Clinic
 - Módulo Epidemiología
 - Módulo Hospitalización
 - Urgencias
 - Consulta Externa
 - Bloque Quirúrgico
 - Configuración
 - CEYE
 - Pre-Consulta
- HIS
 - Módulo Hospitalización
 - Módulo Urgencias
 - Módulo Consulta Externa
 - Módulo Trabajo Social
 - Módulo Pre-Consulta
- EMPI
 - Módulo EMPI

μ

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	6 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		

3 Descripción de los servicios

NTT Data considera para la prestación del servicio lo siguiente:

3.1 Metodología requerida

Con la metodología seleccionada, se atenderán las actividades listadas en el Anexo Técnico.

3.1.1 Clasificación de requerimientos

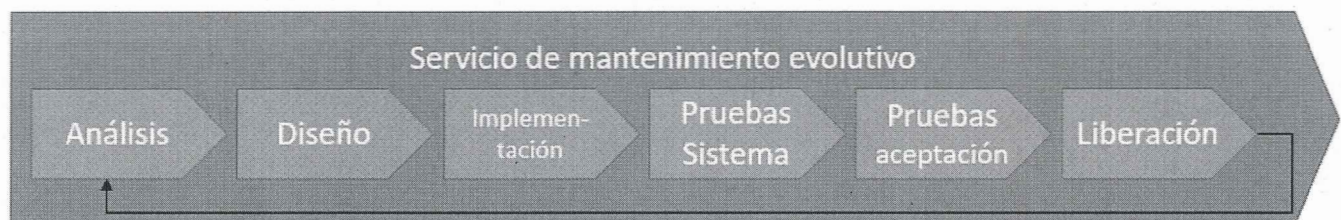
NTT Data propone un servicio conformado por una línea base de recursos necesarios para la realización del soporte técnico especializado y mantenimiento correctivo de acuerdo con IEEE 1219 Standard for Software Maintenance, teniendo como principales objetivos la corrección de defectos o desarrollo de nuevas funcionalidades deseables.

NTT Data considerará la clasificación de requerimientos siguientes:

1. Mantenimiento preventivo: Se atenderán modificaciones al aplicativo que tengan como finalidad facilitar las tareas de mantenimiento correctivo futuro.
2. Requerimiento correctivo: mantenimiento del aplicativo que podría estar causando algún fallo y que permita garantizar el correcto funcionamiento.
 - a. Urgente: Se permitirá la priorización en la atención de requerimientos correctivos por parte del INCMNSZ.

3.1.2 Atención iterativa

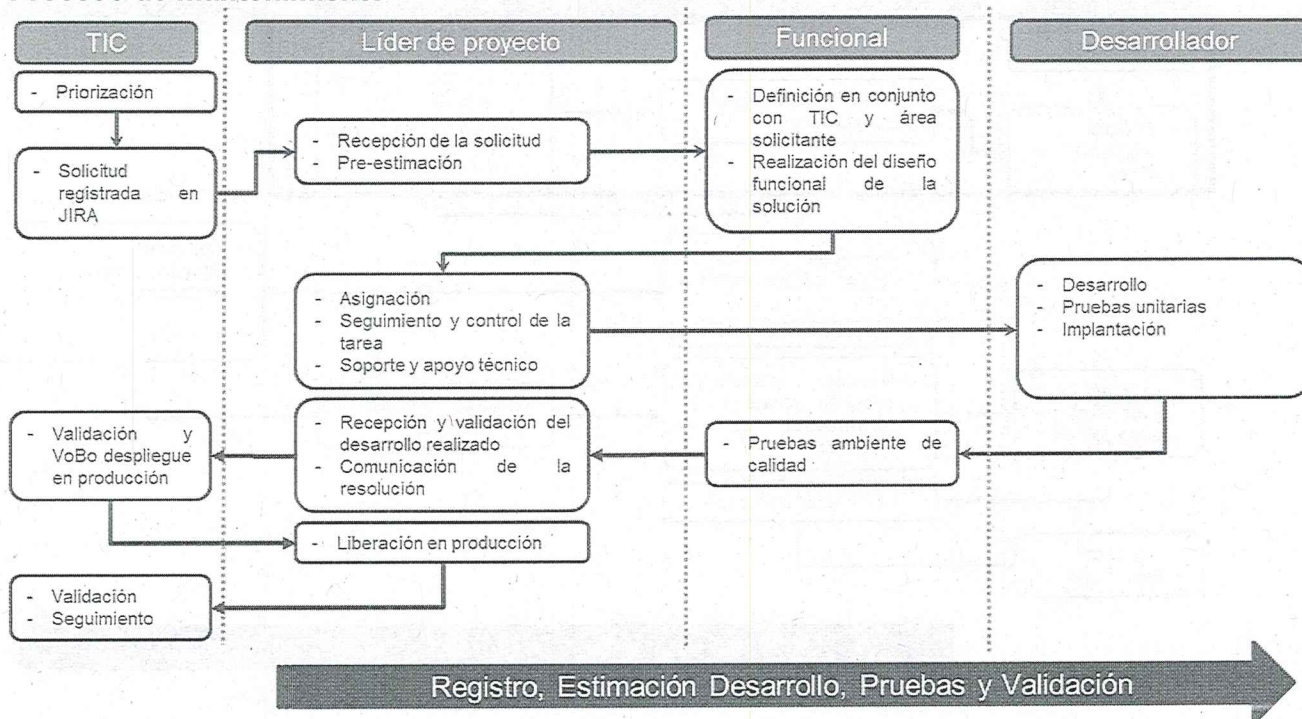
NTT Data ejecutará el servicio de soporte de acuerdo con la IEEE 1219 Standard for Software Maintenance, que define cambios en el aplicativo a través de un proceso de mantenimiento dividido en fases, el cual será iterativo y en cascada:



Handwritten signature

	<div>Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</div>	HOJA	7 DE 22
		FECHA	22/04/26
	<div>Propuesta de Colaboración</div> <div>Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.</div>	<div>FUTURE AT HEART</div>	

Proceso de mantenimiento



★ Para iniciar cualquier actividad, previamente deberá existir una priorización y VoBo. Del Instituto expresado a través del TIC

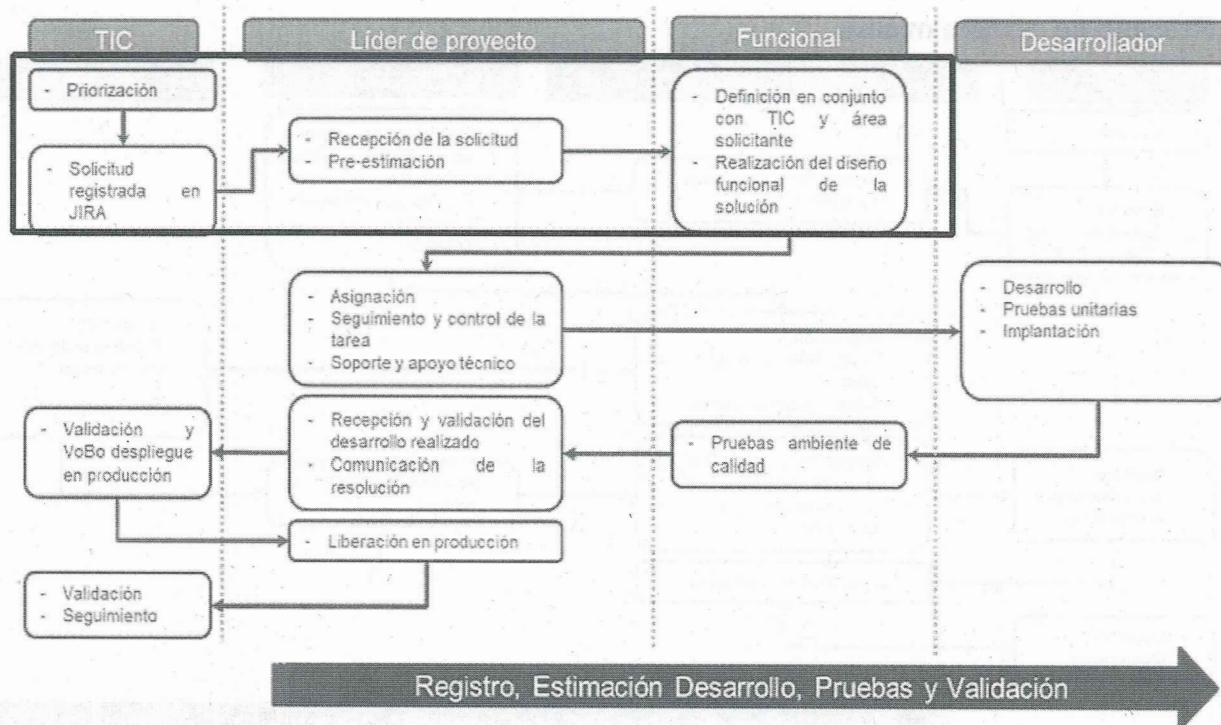
- El TIC entregará registro de los reportes abiertos para cada uno de los requisitos
- Durante el primer mes de trabajo el instituto gestionará el total de reuniones Usuarios – NTT Data – TIC con el objetivo de tener validados (firmados) los diseños funcionales al concluir este tiempo. **Esta actividad es un hito importante para garantizar el cumplimiento de las fechas propuestas. Ningún desarrollo será iniciado hasta tener su correspondiente diseño funcional firmado por el usuario solicitante y el TIC.**
- Personal de NTT Data, incluirá los diseños funcionales validados en el reporte en JIRA levantado por el TIC
- Es responsabilidad de TIC agendar las sesiones con usuarios, entregar información y obtener los VoBo. en tiempo y forma para el cumplimiento de las fechas, los retrasos por estos motivos no serán atribuibles a NTT Data

M

Propuesta de Colaboración

Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al
Expediente Clínico Electrónico SoTeci.

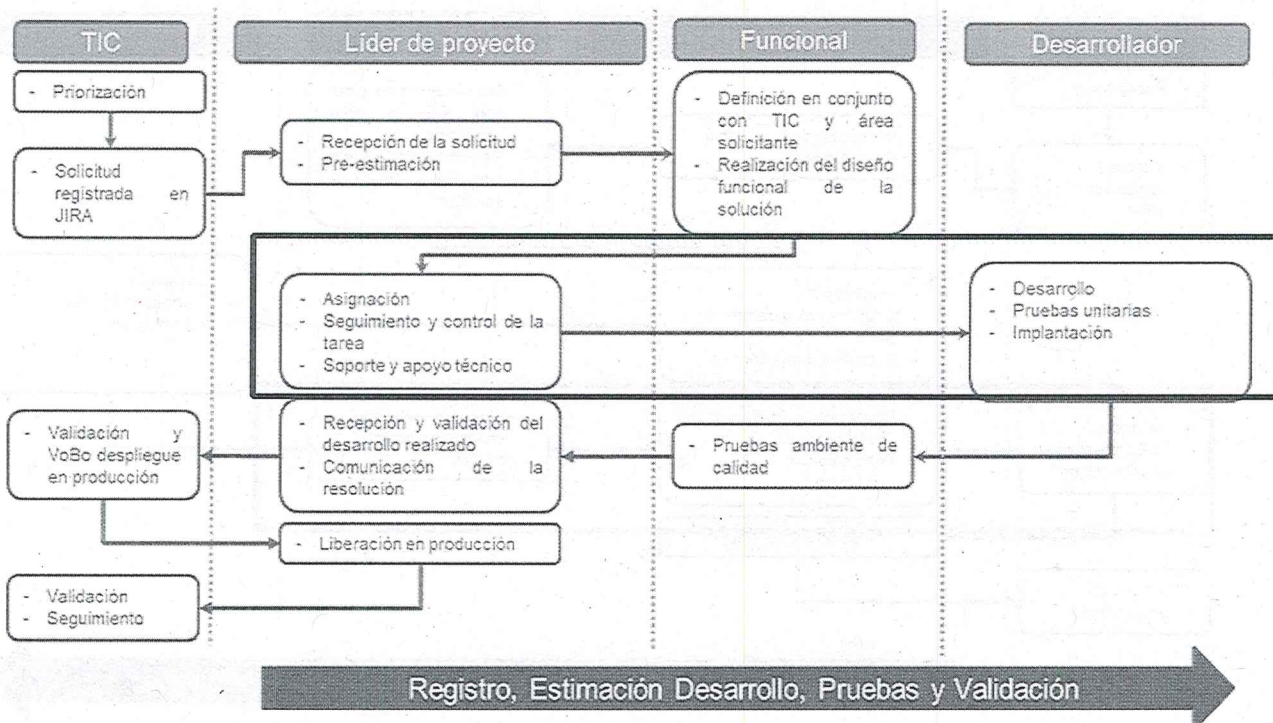
FUTURE
AT HEART



★ Para iniciar cualquier actividad, previamente deberá existir una priorización y VoBo. Del Instituto expresado a través del TIC

- Con la validación de los Diseños Funcionales, el **Líder de Proyecto** realizará la definición del Sprint BackLog, la cual presentará 1 semana antes de iniciar los requisitos del Sprint al grupo de trabajo para aprobación.
- Con la aprobación del Sprint BackLog se inician los trabajos de requisitos acordados por parte del equipo técnico de NTT Data, realizando también sus correspondientes pruebas unitarias

	<div>Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</div>	HOJA	9 DE 22
		FECHA	22/04/26
	<div>Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.</div>	<div>FUTURE AT HEART</div>	



★ Para iniciar cualquier actividad, previamente deberá existir una priorización y VoBo. Del Instituto expresado a través del TIC

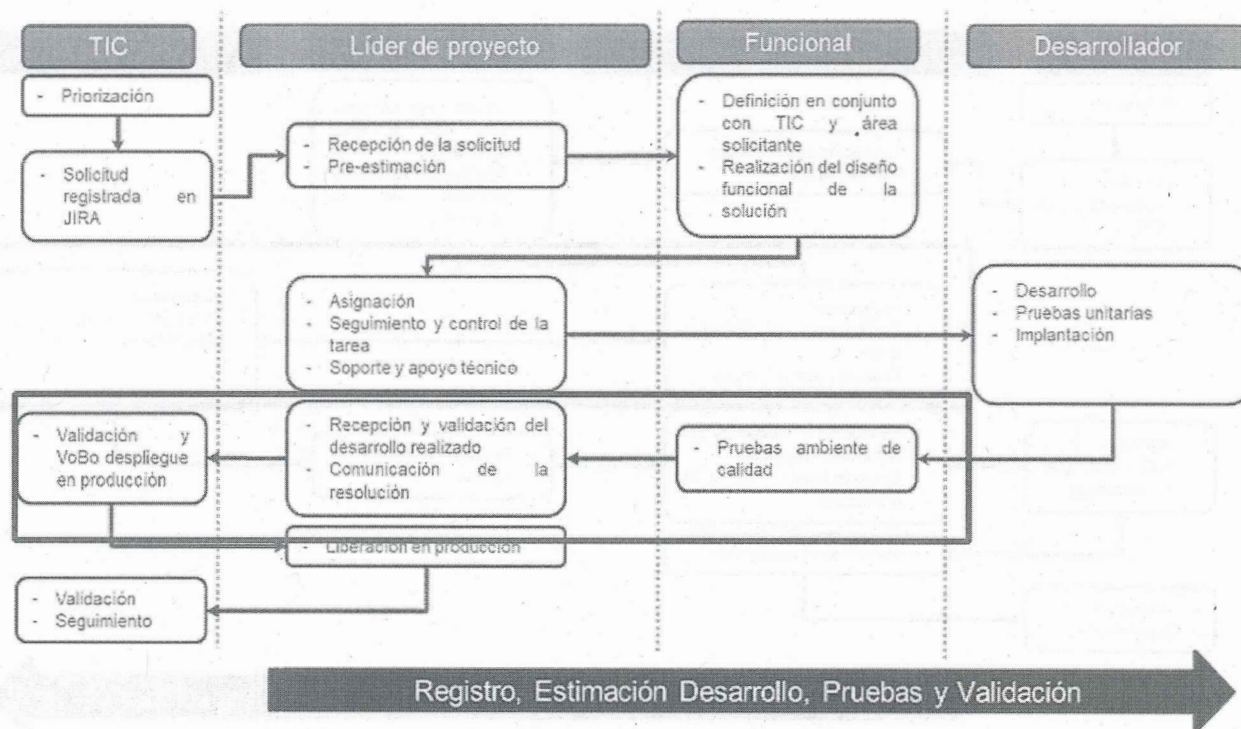
- Culminado el requisito, se procederá a hacer despliegue en calidad para pruebas funcionales por parte de personal funcional de NTT Data.
- Una vez tengan VoBo. Por parte de NTT Data el personal del TIC procederá a realizar pruebas sobre los mismos requisitos, de forma independiente para dar VoBo., dicha validación se deberá realizar con base al diseño funcional, previamente firmado. Para despliegue en ambiente productivo
- Con el VoBo. de despliegue en ambiente productivo, personal de NTT Data procede a su implementación en producción
- Es importante que TIC obtenga los VoBo. durante la fase del sprint para el cumplimiento de fechas

pe

Propuesta de Colaboración

Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al
Expediente Clínico Electrónico SoTeci.

FUTURE
AT HEART



★ Para iniciar cualquier actividad, previamente deberá existir una priorización y VoBo. Del Instituto expresado a través del TIC

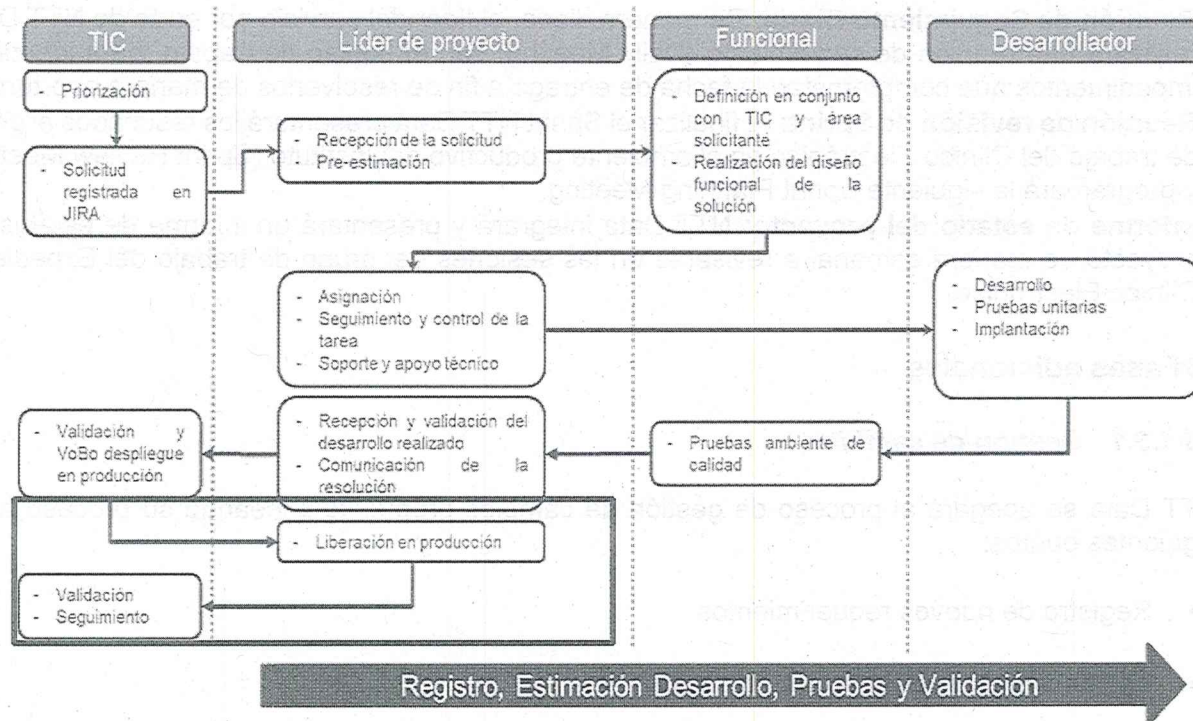
- Una vez implementado en ambiente de producción los requisitos solicitados, permanecerán bajo seguimiento del TIC.
- Transcurridas 2 semanas de liberados los requisitos, considerado como el tiempo de garantía, se procederá al cierre del Jira correspondiente.
- En caso de existir algún reporte posterior a la liberación, se atenderá vía Soporte Nivel 3

le

Propuesta de Colaboración

Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al
Expediente Clínico Electrónico SoTeci.

FUTURE
AT HEART



★ Para iniciar cualquier actividad, previamente deberá existir una priorización y VoBo. Del Instituto expresado a través del TIC

El mantenimiento será ejecutado de manera iterativa de acuerdo con la metodología de gestión SCRUM (Schwaber & Sutherland, 2016), la cual permite una gestión ágil y flexible en la ejecución de requisitos de software y que tiene como base el ir construyendo la funcionalidad de mayor valor para el cliente en los principios de inspección continua, adaptación, autogestión e innovación. Entre las principales actividades a realizar por parte de NTT Data y con apego a la metodología antes descrita están:

- **Definición de BackLog:** Los requerimientos una vez identificados NTT Data procederá a definirlos en conjunto con las áreas usuarias y TIC, estimarlos en tiempo horas hombre a fin de integrar un listado de requerimientos pendientes llamado Product Backlog.
- **Priorización de Requerimientos:** Una vez realizada la definición de los requerimientos, se realizará una reunión, con quien el instituto considere pertinente, para determinar la prioridad de atención de requerimientos.
- **Duración de Sprints:** NTT Data definirá Sprints de atención y liberación de entre 4 semanas que permita la liberación de funcionalidades completas y con utilidad para el área usuaria
- **Reunión de planeación de Sprint:** NTT Data celebrará una junta de Planeación de Sprint (Sprint Planning Meeting) en donde se definirá, de acuerdo a la capacidad instalada, los requerimientos a atender para las siguientes 4 semanas (Sprint Backlog).

Handwritten signature

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	12 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		

- **Reunión de Seguimiento Diaria:** De manera diaria, el líder del servicio por parte de NTT Data, realizará una reunión de seguimiento (Daily Meeting) con el equipo de trabajo, para identificar impedimentos que comprometan la fecha de entrega a fin de resolverlos de manera oportuna.
- **Reunión de revisión de Sprint:** Al finalizar el Sprint NTT Data presentará los resultados al grupo de trabajo del Clínico Electrónico en el ambiente productivo del Instituto (Sprint Review Meeting) y programará la siguiente Sprint Planning Meeting.
- **Informe de estado del proyecto:** NTT Data integrará y presentará un informe de estatus del proyecto de manera semanal a revisarse en las sesiones del grupo de trabajo del Expediente Clínico Electrónico.

3.1.3 Fases adicionales

3.1.3.1 Gestión de cambios

NTT Data se apegará al proceso de gestión de cambios propuesto alineando su proceso a los siguientes puntos:

- Registro de nuevos requerimientos.
- Estimación de nuevos requerimientos.
- Visto Bueno del personal que la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones designe sobre la pertinencia del nuevo requerimiento.
- Autorización del Grupo de Trabajo del Expediente Clínico Electrónico.
- Gestión de impactos en alcance tiempo y costo sobre el contrato del servicio.

Los cambios aprobados mediante este mecanismo serán incluidos en un BackLog para ser realizados de acuerdo con su priorización en sustitución de otro(s) requisito(s) que contemplen un tiempo de realización similar (de acuerdo con la estimación realizada por NTT Data) y que a consideración del Instituto puedan ser atendidos en un momento posterior o que puedan ser eliminados de manera definitiva del BackLog

3.1.3.2 Fase de transferencia de conocimiento

Se dará apoyo al equipo de desarrollo del INCMNSZ, quien comenzará a realizar la atención de reportes de relacionados con Infraestructura, Base de Datos e integraciones. Las fases propuestas para que el instituto pueda llegar de manera gradual, a ser autosuficiente en la atención de los reportes mencionados, son las siguientes:

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	13 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		

- Atención conjunta. El equipo de NTT Data atenderá los reportes, estando presente personal de desarrollo del instituto, observando de cerca el procedimiento para resolver el reporte.
- Acompañamiento. El personal de desarrollo del instituto, Atenderá los reportes, estando el equipo de NTT Data presente, para apoyar y resolver las dudas que surjan sobre la atención del reporte.
- Resolución de dudas. El personal de desarrollo del instituto atenderá los reportes, estando el equipo de NTT Data disponible para la aclaración de dudas puntuales sobre la atención del reporte.
- Autonomía. El personal de desarrollo del INCMNSZ atenderá de manera autónoma los reportes.

Perfiles requeridos para transferencia de conocimiento

Perfil target Infraestructura: Administrador de Sistemas Linux con los siguientes conocimientos:

- Experiencia en Administración de Sistemas Operativos Linux (CentOS)
- Experiencia en Monitorización de infraestructura.
- Experiencia de despliegue de parches y aplicaciones.
- Gestión de respaldos.
- Conocimientos en administración de Servidores Middleware (Tomcat)
- Conocimientos básicos de Java.
- Conocimientos en Administración, Monitorización y manejo de Base de Datos Postgres.
- Gestión de incidencias.

Perfil target Base de Datos: Administrador de Sistemas Linux con los siguientes conocimientos:

- Experiencia en Administración de Sistemas Operativos Linux (CentOS)
- Experiencia en Monitorización de infraestructura.
- Experiencia de despliegue de parches y aplicaciones.
- Gestión de respaldos.
- Conocimientos en administración de Servidores Middleware (Tomcat)
- Conocimientos básicos de Java.
- Conocimientos en Administración, Monitorización y manejo de Base de Datos Postgres.
- Gestión de incidencias.

12

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		HOJA	14 DE 22
			FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.			

Perfiles target Integraciones: Administrador de Sistema con conocimientos específicos en:

- Intermedio en redes (infraestructura, monitoreo)
- Básicos en base de datos, deseable PostgreSQL
- Administración de servidores Linux
- Básicos de servidores de aplicación y aplicaciones Web
- Básicos de Servicios Web
- Básicos de Java
- Gestión de incidencias

3.1.4 Fases adicionales

NTT Data realizará la atención a incidencias de nivel 3, presentadas en ambiente productivo, mediante equipo de mesa de ayuda de NTT Data (Atención remota) durante días y horarios hábiles.

Estrategia de soporte

Atención de incidencias presentadas en ambiente productivo, a través de la mesa de ayuda.

Los horarios de soporte N3 para la atención de incidentes, así como capacitación y transferencia de conocimientos será en días hábiles de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.

- **Reporte de Incidentes:** Se utilizará la herramienta JIRA a través de la cual se dará seguimiento y gestión de las actividades. Los Jiras para atender por el soporte N3 deberán ser de no más de 1 semana de creación, ya que no se atenderán reportes anteriores a este tiempo. Los reportes deberán contar con la información suficiente para lograr su replicación.
- **Priorización:** El responsable de la priorización será el Grupo de Trabajo y quedará como responsabilidad del TIC el indicar dicha priorización a NTT Data
- **Análisis y diagnóstico:** NTT Data realizará la revisión de la observación, en caso de no corresponderse con una incidencia N3 responsabilidad de NTT Data, se indicará al área del TIC y se procederá a cerrar el Jira. En caso de ser incidencia N3 NTT Data revisará y estimará el tiempo y la fecha de solución de la incidencia de acuerdo con priorización del TIC



	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	15 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.	FUTURE AT HEART	

- **Solución:** NTT Data procederá a integrar la solución de la incidencia y su despliegue en Calidad para las pruebas finales por parte del TIC. Una vez se tenga el VoBo. el TIC, se gestionará una ventana de tiempo para proceder con el despliegue en producción
- **Cierre:** Para cerrar la incidencia, se validará la solución en producción y se procederá al cierre de esta en la herramienta JIRA



NTT Data para cada uno de los cambios, entregará los activos tecnológicos utilizados para la solución, entre los que están: Código Fuente, Scripts de Base de Datos y Archivos de Configuración.

Se incluirá una fase de soporte a funcionalidades desarrolladas por Sprint liberado en ambiente productivo, este soporte tendrá una duración de 3 semanas a partir del día de despliegue, por lo que, al concluir la totalidad de requisitos, NTT Data brindará un soporte de 3 semanas para el último Sprint realizado que cubra incidencias nivel 3 (errores de código) y/o vicios ocultos dentro del expediente clínico electrónico para funcionalidades de dicho Sprint.

4 Entregables

Como parte de las actividades Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci NTT Data atenderá las fechas de entregables considerando el Anexo B del Anexo Técnico, atendiendo las actividades y documentos solicitados.

H

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	16 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		

4.1 Evidencia de la atención de los servicios de mantenimiento

NTT Data entregará evidencia de los servicios de mantenimiento realizados, esta evidencia se dividirá de la siguiente manera:

1. Por soporte y mantenimiento correctivo:

a. Documento de pantallas desplegadas en atención del mantenimiento que deberá contener al menos:

- i. Fecha de inicio
- ii. Fecha de término.
- iii. Descripción del soporte brindado.
- iv. Área solicitante.
- v. Nombre del solicitante.

2. Por Sprint:

- a. Reporte de Estatus del Backlog
- b. Presentaciones y minutas de reuniones con usuarios, personal de TIC y grupo de trabajo para seguimiento del contrato.
- c. Listado de Componentes modificados (si aplica), incluyendo modificaciones a base de datos (si aplica) y demás archivos de configuración en el Sprint.
- b. Integración de los Componentes modificados en el Sprint a la versión productiva de SoTeci.

4.2 Evidencia del soporte a la producción

NTT DATA realizará la entrega de los siguientes puntos como parte de la fase de Soporte a la Producción:

- i) Bitácora de atención de soporte y mantenimientos correctivos.



	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	17 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.	FUTURE AT HEART	

- ii) Listado de Componentes, incluyendo modificaciones a base de datos (si aplica) y demás archivos de configuración en el período.
- iii) Integración de Componentes modificados (si aplica) en el período a la versión productiva de SoTeci.

Handwritten signature

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		HOJA	18 DE 22
			FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.			

4.3 Evidencia en la transferencia de conocimiento

Como parte de los entregables a realizar por parte de NTT Data durante el servicio de transferencia de conocimiento, está la entrega del siguiente material actualizado:

1. Bitácora de reportes con acompañamiento a equipo de TIC.

5 Consideraciones adicionales

- Los requerimientos resultantes durante la ejecución del Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci serán construidos de forma modular, basados en una arquitectura orientada a servicios siempre que sea posible y respetando el modelo de tres capas (datos, negocio y presentación) como mínimo.
- NTT Data acepta que todo código desarrollado o modificado durante la ejecución del Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci, así como las modificaciones o adiciones a los componentes de la solución y que forman parte del entorno tecnológico del Expediente Clínico Electrónico son y serán propiedad del INCMNSZ.
- En este alcance se atenderán los requisitos acordados con el Grupo de Trabajo, por lo que se acuerda:
 - ✓ Para el BackLog de requisitos, el INCMNSZ apoyará en la realización de reuniones de definición y validación (firma) de requisitos durante el primer mes de inicio del servicio
 - ✓ En caso de que la definición supere en complejidad y trabajo la definición inicial plasmada en el listado aprobado por el comité, se procederá a realizar un control de cambios con la reestimación en tiempo y costo, que deberá ser aprobado de acuerdo con el proceso de **"3.1.3.1 Gestión de cambios"** descrito en este mismo documento.
- El INCMNSZ proveerá el personal requerido para clarificar dudas en el momento en que así se requiera, con la finalidad de tener un requisito claro y bien documentado.
- Si hubiese otro proyecto o sistema que estuviera involucrado con los componentes que se tocarán durante la realización del mantenimiento, el INCMNSZ apoyará para que dicho requisito se atienda sin afectaciones a los tiempos previstos en el contrato de NTT Data.
- Se acuerda que las intervenciones para la conservación de los programas, así como la atención de incidencias, se realizarán siempre dentro de horas hábiles de trabajo, según el calendario laboral de NTT Data.
- Se acuerda que todo requisito de mantenimiento tendrá un periodo de garantía de 3 semanas a partir del momento en el que se libere en ambientes productivos.

14

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	19 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.	FUTURE AT HEART	

- La garantía de los componentes desarrollados está sujeta al periodo del proyecto y hasta 3 semanas adicionales para los requisitos entregados en el último Sprint.
- No está considerado en el alcance del presente servicio:
 - ✓ La corrección de errores imputables a la manipulación del programa o base de datos por personal ajeno a NTT Data.
 - ✓ Las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivada de operaciones incorrectas por parte de personal ajeno a NTT Data que ocasionen pérdidas de información, destrucción o desorganización de ficheros, etc.
 - ✓ La adaptación del programa a circunstancias especiales o a nuevas necesidades surgidas con el uso.
 - ✓ La corrección de anomalías imputables exclusivamente al ordenador utilizado y que, por lo tanto, no guarden ninguna relación de causalidad con el programa.
 - ✓ La reparación de daños causados por virus o defectos de otros programas no relacionados.
 - ✓ Atención de problemas en comunicaciones o servidores, los cuales no son gestionados por NTT Data
 - ✓ Problemas o errores en otros sistemas
- El instituto apoyará con la asignación de personal con el perfil específico para la realización de la transferencia de conocimientos (Infraestructura, Integraciones, base de datos) en el tiempo establecido en el cronograma de trabajo o en su defecto cuando el Instituto considere necesario. Pero, siempre teniendo en consideración que las capacitaciones, entregas y transferencias de conocimiento están sujetas al periodo del contrato.

6 Garantía

El proyecto contará con una garantía para cada Sprint liberado en ambientes productivos de **21 días naturales** sin cargo alguno para el INCMNSZ por cualquier anomalía que se presente en el Expediente Clínico electrónico derivado del Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci. Se incluirá en los mismos términos, la reparación de anomalías en Sprints ya liberados y con garantías finalizadas, que derivado de liberaciones de Sprints posteriores pudieran verse afectados. Derivado de esto, la aceptación de los requisitos se dará en alguno de los siguientes términos:

- El Instituto aceptará de manera parcial (por Sprint) los Servicios que sean conformes con los requisitos o especificaciones que se establezcan en la Propuesta o, subsidiariamente, los basados en el estado de la técnica y en los estándares del sector, a la fecha de firma del Contrato en los diferentes hitos pactados en la Propuesta.
- La aceptación definitiva se entenderá producida de forma automática con la firma del acta de cierre de Sprint e inicio de uno nuevo.

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones		HOJA	20 DE 22
			FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		FUTURE AT HEART	

- Cuando el instituto manifieste su disconformidad, deberá hacer constar expresamente las circunstancias que la motivan, justificándolas por escrito o por procedimientos técnicos.
- En caso de no darse ninguno de los supuestos previstos en los párrafos anteriores, la aceptación se entenderá producida cuando transcurran 21 días naturales (i) desde la puesta a disposición del INCMNSZ en ambiente productivo de cada entregable en los diferentes Sprints pactados, sin que el Instituto haya manifestado su disconformidad expresamente y por escrito o (ii) desde su utilización operativa por parte del usuario final. Si el INCMNSZ decidiese aplazar el comienzo de esta utilización respecto de la fecha prevista en el Plan que rige la prestación de los Servicios, éstos se darán por aceptados definitivamente transcurridos 28 días naturales de la puesta a disposición en ambientes productivos del último entregable derivado de los Servicios.

7 Vigencia del Servicio

La vigencia será del 16 de junio de 2026 al 31 de diciembre de 2027.

8 Forma de pago

Pago mensual por servicio devengado contra entregables de acuerdo a las fechas señaladas en el cronograma de actividades. Esto se hará conforme al Artículo 73 de la LAASSP, el pago se hará dentro de los 17 días hábiles posteriores a la recepción satisfactoria de la factura, previa entrega de los bienes o prestación del servicio conforme a los procedimientos establecidos por la Subdirección de Recursos Financieros del Instituto, y el Artículo 135 de su reglamento, los cuales procederán cuando los avances correspondan a entregables que hayan sido debidamente devengados en términos de las disposiciones presupuestarias aplicables.

El costo de nuestros servicios profesionales para cumplir con los objetivos y las actividades del proyecto, así como con el conocimiento de expertos son:

Handwritten signature

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	21 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		

Concepto	Importe sin IVA	Periodo
Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.	\$ 8,769,470.33	19 meses
Gran total	\$8,769,470.33	

- La presente propuesta tiene una validez de 90 días, contando desde la fecha de recepción de esta.
- Todos los montos expresados no incluyen IVA
- Todos los importes expresados se indican sin IVA.
- Nuestros honorarios se encuentran expresados en PESOS MEXICANOS
- La propuesta no incluye gastos de desplazamiento y viáticos derivados por trabajos fuera de la Ciudad de México.

Facturación y pago

El monto para pagar de la factura que se emitirá mensualmente por el concepto de "Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci" será de acuerdo con lo siguiente:

No.	Concepto	Subtotal	IVA	Total
1	Servicios Mes 1	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
2	Servicios Mes 2	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
3	Servicios Mes 3	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
4	Servicios Mes 4	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
5	Servicios Mes 5	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
6	Servicios Mes 6	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
7	Servicios Mes 7	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
8	Servicios Mes 8	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
9	Servicios Mes 9	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
10	Servicios Mes 10	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
11	Servicios Mes 11	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
12	Servicios Mes 12	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
13	Servicios Mes 13	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
14	Servicios Mes 14	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
15	Servicios Mes 15	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24

	Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán Dirección de Administración Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	HOJA	22 DE 22
		FECHA	22/04/26
	Propuesta de Colaboración Servicio de Soporte y Mantenimiento Correctivo al Expediente Clínico Electrónico SoTeci.		

16	Servicios Mes 16	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
17	Servicios Mes 17	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
18	Servicios Mes 18	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
19	Servicios Mes 19	\$461,551.07	\$73,848.17	\$535,399.24
TOTAL		\$8,769,470.33	\$1,403,115.25	\$10,172,585.58

Nota: Se entregarían la documentación probatoria para las actividades y se emitiría una sola factura con un monto único integrado por mes

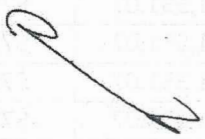
9 Administración del contrato

Administrador del Contrato: Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Operador de los Servicios: Jefa del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.

10 Cronograma de actividades

	Mes	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	Mes 18	Mes 19
Sprint																				
Arranque																				
Sprint 1																				
Sprint 2																				
Sprint 3																				
Sprint 4																				
Sprint 5																				
Sprint 6																				
Sprint 7																				
Sprint 8																				
Sprint 9																				
Sprint 10																				
Sprint 11																				
Sprint 12																				
Sprint 13																				
Sprint 14																				
Sprint 15																				
Sprint 16																				
Soporte a la producción																				
Transferencia del conocimiento																				
Cierre																				



Noé Rivera Hernández
Responsable de cuenta