



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

CONTRATO CERRADO PLURIANUAL PARA LA PRESTACIÓN DEL “**SERVICIO ADMINISTRADO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL**”, POR UNA PARTE, EL EJECUTIVO FEDERAL POR CONDUCTO DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN, EN LO SUCESIVO “EL INSTITUTO”, REPRESENTADA POR EL L.C. RICARDO GARCÍA LACHEÑO, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN, Y POR LA OTRA, **JUBSOFTMX, S.A. DE C.V.**, EN LO SUCESIVO “LA EMPRESA PROVEEDORA”, REPRESENTADA POR LA **C. MÓNICA MENDOZA SÁNCHEZ**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “LAS PARTES”, AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. “EL INSTITUTO” DECLARA QUE:

- I.1 Es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de la Administración Pública Federal, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, regido por la Ley de los Institutos Nacionales de Salud, cuya competencia y atribuciones se señalan en el Diario Oficial de la Federación del 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 Conforme a lo dispuesto por el artículo 36, fracción IV, del Estatuto Orgánico de “EL INSTITUTO” y escritura número 157,248 de fecha 10 de febrero de 2025, ante la fe del Lic. Ignacio Soto Borja y Anda, Titular de la Notaría Pública número 129, de la Ciudad de México, donde se le otorgó un Poder General para actos de administración al **L.C. RICARDO GARCÍA LACHEÑO**, en su cargo de **DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN** de “EL INSTITUTO”, con **R.F.C. GALR671228TW0**, es el servidor público que tiene conferidas las facultades legales para celebrar el presente contrato, quien podrá ser sustituido en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.
- I.3 De conformidad con el nombramiento otorgado por “EL INSTITUTO”, suscribe también el presente instrumento la **MTRA. FANNY ALVARADO CHAVEZ, SUBDIRECTORA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, con **R.F.C. Nº AACF8008319W6**, designada para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quien podrá ser sustituida en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a “**LA EMPRESA PROVEEDORA**” para los efectos del presente contrato, cumpliendo las obligaciones contraídas en el mismo.
- I.4 De igual forma, en conformidad con el nombramiento otorgado por “EL INSTITUTO”, suscribe el presente instrumento el **ING. JUAN CAMPERO BAUTISTA, JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS**, con **R.F.C. Nº CABJ670308TQ0**, y la **DRA. LAURA ADRIANA TRIPP AGUILAR, COORDINADORA DEL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL**, con **R.F.C. Nº TIAL880108DJ0**, facultadas para administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente contrato, quienes podrán ser sustituidos en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a “**LA EMPRESA PROVEEDORA**” para los efectos del presente contrato, cumpliendo las obligaciones contraídas en el mismo.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- I.5 Así mismo, en conformidad con el nombramiento otorgado por “EL INSTITUTO”, suscribe el presente instrumento el **LCDO. SERGIO AQUINO AVENDAÑO, SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**, con **R.F.C. Nº AUAS490730BJ6**, facultado para representar en este acto como área contratante.
- I.6 La adjudicación del presente contrato se realizó mediante el procedimiento de **ADJUDICACIÓN DIRECTA DE MEDIO ELECTRÓNICO Y DE CARÁCTER NACIONAL CON NUMERO DE PROCEDIMIENTO AA-12-NCG-012NCG001-N-475-2026 “SERVICIO ADMINISTRADO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL”**, al amparo de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los **ARTÍCULO 54 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**.
- I.7 “EL INSTITUTO” cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente contrato, como se desprende del reporte general de **SUFICIENCIA PRESUPUESTARIA CON FOLIO DE AUTORIZACIÓN Nº STIC/0502/2026 DE FECHA 07 DE MAYO DE 2026 Y NÚMERO DE PARTIDA 31904 “SERVICIOS INTEGRALES DE INFRAESTRUCTURA DE COMPUTO”**, emitido por la **SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES** y autorizado y validado con folio **SRF-395/2026** por la **SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS**.
- I.8 Cuenta con el REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES Nº **INC710101RH7**.
- I.9 Tiene establecido su domicilio en **AVENIDA VASCO DE QUIROGA, NÚMERO 15, COLONIA BELISARIO DOMÍNGUEZ SECCIÓN XVI, ALCALDÍA TLALPAN, C.P. 14080, CIUDAD DE MÉXICO**, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.
- II. “LA EMPRESA PROVEEDORA”, POR CONDUCTO DE SU APODERADA LEGAL DECLARA QUE:
- II.1 Es una **PERSONA MORAL** legalmente constituida de acuerdo a las leyes mexicanas mediante **ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 198,581**, de fecha **07 DE MARZO DE 2024**, otorgada ante la fe del **LCDO. AMANDO MASTACHI AGUARIO, TITULAR DE LA NOTARÍA NÚMERO 121 DE LA CIUDAD DE MÉXICO**, denominada **JUBSOFTMX, S.A. DE C.V.**, cuyo objeto social es, entre otros, **LA IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN, VENTA, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN, DE TECNOLOGÍA, APARATOS, HARDWARE, EN GENERAL DE EQUIPO Y SISTEMAS MÉDICOS DE TODA CLASE, PARA SU USO EN HOSPITALES, CLÍNICAS DE DIAGNÓSTICO, MÉDICOS O POR INSTITUCIONES DE SALUD GUBERNAMENTALES SOCIALES Y/O PRIVADAS**.
- II.2 La **C. MÓNICA MENDOZA SÁNCHEZ**, en su carácter de **APODERADA LEGAL**, cuenta con facultades suficientes para suscribir el presente contrato y obligar a su representada en los términos, lo cual acredita mediante **ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 198,581**, de fecha **07 DE MARZO DE 2024**, otorgada ante la fe de la **LCDO. AMANDO MASTACHI AGUARIO, TITULAR DE LA NOTARÍA NÚMERO 121 DE LA CIUDAD DE MÉXICO**, mismo que bajo protesta de decir verdad manifiesta que no le han sido limitado ni revocado en forma alguna.
- II.3 Reúne las condiciones técnicas, jurídicas y económicas, y cuenta con la organización y elementos necesarios para su cumplimiento.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- II.4** Cuenta con su REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES No. **JUB240307IE4**.
- II.5** Acredita el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en términos de lo dispuesto en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación vigente, incluyendo las de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y las de Seguridad Social ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, conforme a las Opiniones de Cumplimiento de Obligaciones Fiscales emitidas por el SAT, INFONAVIT e IMSS, respectivamente.
- II.6** Señala para todos los fines y efectos legales del presente contrato, para recibir notificaciones, el teléfono: **55 6864 1330**, y correo electrónico: **contadormonicamendoza@gmail.com / Israel.delarosa.ext@Jubsolutions.com**, así como el domicilio ubicado en **CALLE REIMS, N° 158, COLONIA VILLA VERDÚN, ALCALDÍA ÁLVARO OBREGÓN, C.P.01810, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO**.
- II.7** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que su representada no se encuentra inhabilitada para contratar o en algún otro de los supuestos del artículo 71 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), ni en el antepenúltimo párrafo del artículo 90 del mismo ordenamiento.
- II.8** Bajo protesta de decir verdad, manifiesta que no desempeña un empleo, cargo o comisión en el servicio público, ni se encuentra inhabilitado para ello, o en su caso que, a pesar de desempeñarlo, con la formalización del presente contrato no se actualiza un conflicto de interés, en términos del artículo 49, fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- II.9** Que se obliga a dirigirse con respeto hacia el personal y pacientes de **“EL INSTITUTO”**.
- II.10** Que se obliga a no incurrir en actos contrarios a las disposiciones que prevé el Código de Ética y de Conducta de **“EL INSTITUTO”**, el cual puede ser consultado en la siguiente dirección de la página electrónica de **“EL INSTITUTO”**.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5773147&fecha=18/11/2025#gsc.tab=0

II.11 Que reconoce el **AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL** de **“EL INSTITUTO”**, el cual puede ser consultado en la siguiente dirección de página electrónica:

<https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/Avisos-de-Privacidad-Integrales.html>

III. “LAS PARTES” DECLARAN QUE:

- III.1** Que es su voluntad celebrar el presente contrato y sujetarse a sus términos y condiciones, por lo que de común acuerdo se obligan de conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” acepta y se obliga a proporcionar a **“EL INSTITUTO”** la prestación del **“SERVICIO ADMINISTRADO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL SERVICIO DE**



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

MEDICINA TRANSFUSIONAL", en los términos y condiciones establecidos en el procedimiento de contratación señalados en el **PUNTO I.6 DE LAS DECLARACIONES** y en el **ANEXO TECNICO** del presente instrumento jurídico, los cuales forman parte integrante del mismo.

SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.

"EL INSTITUTO" conviene con "EL PROVEEDOR" que el monto total de los servicios es por la cantidad de **MONTO TOTAL DE \$1,128,330.07 (UN MILLON CIENTO VEINTIOCHO MIL TRESCIENTOS TREINTA PESOS 07/100 M.N)** más impuestos que asciende a **\$ 180,532.81 (CIENTO OCHENTA MIL QUINIENTOS TREINTA Y DOS PESOS 81/100 M.N)**, lo que hace un total de **\$1,308,862.88 (UN MILLON TRESCIENTOS OCHO MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS 88/100 M.N.)** importe que se cubrirá en cada uno de los ejercicios fiscales, de acuerdo a lo siguiente:

Ejercicio Fiscal	Monto sin impuestos	Monto con impuestos
2026	\$ 357,763.19	\$ 415,005.30
2027	\$ 660,485.90	\$ 766,163.64
2028	\$ 110,080.98	\$ 127,693.94
TOTAL:	\$ 1,128,330.07	\$ 1,308,862.88

Las partes convienen expresamente que las obligaciones de este contrato, cuyo cumplimiento se encuentra previsto realizar durante los ejercicios fiscales de **2026, 2027 Y 2028** quedarán sujetas para fines de su ejecución y pago a la disponibilidad presupuestaria, con que cuente "**EL INSTITUTO**", conforme al Presupuesto de Egresos de la Federación que para el ejercicio fiscal correspondiente apruebe la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, sin que la no realización de la referida condición suspensiva origine responsabilidad para alguna de las partes.

"EL INSTITUTO" se obliga a pagar a "**LA EMPRESA PROVEEDORA**" la cantidad señalada en esta cláusula segunda de este instrumento jurídico, en moneda nacional, a mensualidades vencidas, posteriores a la realización del servicio, dicha cantidad se pagará en **20 exhibiciones**, pactado por "**LAS PARTES**", el cual se encuentra estipulado en el **ANEXO TÉCNICO** que forma parte integrante del presente contrato, en un plazo máximo de 20 días naturales siguientes, a partir de la fecha en que sea entregado y aceptado el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica por "**EL INSTITUTO**", con la aprobación y firma del Administrador del presente contrato mencionado en la **DECLARACIÓN I.3**; a través del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF)., de acuerdo a la siguiente tabla:

AÑO	MES DE PAGO	MONTO A PAGAR MENSUALMENTE POR EL SERVICIO EN CADA EXHIBICIÓN SIN IMPUESTOS	MONTO ANUAL POR EL SERVICIO, SIN I.V.A
-----	-------------	---	---



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

2026	JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE	\$ 59,627.20	\$ 357,763.19
2027	ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE	\$ 55,040.49	\$ 660,485.90
2028	ENERO, FEBRERO	\$ 55,040.49	\$ 110,080.98
MONTO TOTAL DEL CONTRATO SIN I.V.A.			\$ 1,128,330.07

El precio unitario es considerado fijo y en moneda nacional (PESO MEXICANO) hasta que concluya la relación contractual que se formaliza, incluyendo todos los conceptos y costos involucrados en la prestación del **“SERVICIO ADMINISTRADO DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL”**, por lo que **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** no podrá agregar ningún costo extra y los precios serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

TERCERA. ANTICIPO.

Para el presente contrato, **“EL INSTITUTO”** no otorgará anticipo a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**.

CUARTA. FORMA Y LUGAR DE PAGO.

“EL INSTITUTO” efectuará el pago a través de transferencia electrónica en pesos de los Estados Unidos Mexicanos, a mes vencido (otra temporalidad o calendario establecido) o porcentaje de avance (pagos progresivos), conforme a los bienes efectivamente entregados y a entera satisfacción del Administrador del contrato y de acuerdo con lo establecido en el **“ANEXO TECNICO”** que forma parte integrante de este contrato.

“EL INSTITUTO” realizará el pago en un plazo máximo de 17 (diecisiete) días hábiles siguientes, contados a partir del envío y verificación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica a través de la Plataforma, y con la aceptación del Administrador del presente contrato, previa entrega de los bienes.

El cómputo del plazo para realizar el pago se contabilizará a partir del día hábil siguiente de la aceptación del CFDI o factura electrónica, y ésta reúna los requisitos fiscales que establece la legislación en la materia, el desglose de los bienes entregados, los precios unitarios, se verifique su autenticidad, no existan aclaraciones al importe y vaya acompañada con la documentación soporte de la entrega de los bienes facturados.

De conformidad con el artículo 135 del Reglamento de la **“LAASSP”**, en caso de que el CFDI o factura electrónica entregado presente errores, el Administrador del presente contrato o quien



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

éste designe por escrito, dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes de su recepción, indicará a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** las deficiencias que deberá corregir; por lo que, el procedimiento de pago reiniciará en el momento en que **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** presente el CFDI y/o documentos soporte corregidos y sean aceptados.

El tiempo que **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** utilice para la corrección del CFDI y/o documentación soporte entregada, no se computará para efectos de pago, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la **“LAASSP”**.

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada a través de la Plataforma.

El CFDI o factura electrónica se deberá presentar desglosando el impuesto cuando aplique.

El CFDI o factura electrónica deberá ser presentada a través del “Portal de Proveedores” de **“EL INSTITUTO”**, deberá ingresar, dentro de los tres primeros días hábiles del mes siguiente al suministro de los bienes, los archivos XML y PDF de su comprobante fiscal y entregar en el domicilio fiscal de **“EL INSTITUTO”** una representación impresa en el Departamento del Administrador 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 web <https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/tic.html>, e introducir su clave de usuario que es su R.F.C. 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 **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** proporcione entre otros datos, la Clave Bancaria Estandarizada “CLABE” y su Registro Federal de Contribuyentes; dicho trámite deberá realizarlo **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** en el Departamento de Tesorería de la Subdirección de Recursos Financieros de **“EL INSTITUTO”**.

Para efectos de trámite de pago, conforme a lo establecido en el SIAFF, **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** deberá ser titular de una cuenta de cheques vigente y para tal efecto deberá proporcionar la CLABE y el Banco en la que se efectuará la transferencia electrónica de pago.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá presentar los siguientes documentos en el Departamento de Tesorería:

- a) Constancia de la institución financiera sobre la existencia de la cuenta de cheques abierta a nombre del beneficiario que incluya:
 - Nombre del beneficiario (conforme al timbre fiscal);
 - Registro Federal de Contribuyentes;
 - Domicilio fiscal: calle, número exterior, número interior, colonia, código postal, alcaldía



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- y entidad federativa;
- Nombre del banco y
- Número de la cuenta con once dígitos, así como la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) con 18 dígitos, que permita realizar transferencias electrónicas de fondo, a través del Sistema de Pago.

b) Copia de estado de cuenta reciente, con no más de dos meses de antigüedad.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” manifiesta su conformidad que, hasta en tanto no se cumpla con la verificación, supervisión y aceptación de los suministros, no se tendrán como recibidos o aceptados por el Administrador del presente contrato.

El pago de los suministros recibidos, quedará condicionado al pago que **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** deba efectuar por concepto de penas convencionales y, en su caso, deductivas.

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 de los servicios 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.

“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 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.

Para el caso que se presenten pagos en exceso, se estará a lo dispuesto por el artículo 73, párrafo tercero, de la **“LAASSP”**.

QUINTA. LUGAR, PLAZOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios será conforme a los plazos, condiciones y entregables establecidos por **“EL INSTITUTO”** en el **ANEXO TECNICO** de este contrato, documento que, firmado por **“LAS PARTES”**, forma parte integrante del presente instrumento.

Los servicios serán prestados en los domicilios señalados en el **PUNTO I.9 DE LAS DECLARACIONES**; y en las fechas establecidas en el mismo.

En los casos que derivado de la verificación se detecten defectos o discrepancias en la prestación del servicio o incumplimiento en las especificaciones técnicas, **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** contará con un plazo de UN DÍA NATURAL para la reposición o corrección, contados a partir del momento de la notificación por correo electrónico y/o escrito, sin costo adicional para **“EL INSTITUTO”**.

De conformidad con el artículo 66, Fracción XV, de la **“LAASSP”**, **“EL INSTITUTO”** a través del TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN 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.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- 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 de los suministros.
- 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 de los suministros, 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 los suministros objeto del presente contrato. Para tal efecto, con al menos un día natural de anticipación, el Área Usaria o Requirente 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 ésta se deriva de la ampliación al monto o plazo del contrato, se deberá subscribir convenio modificatorio y realizar la modificación correspondiente a la fianza, ésta será sin costo adicional para **“EL INSTITUTO”**.

SEXTA. VIGENCIA.

“LAS PARTES” convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de **00:00:01 horas del 01 de julio del 2026 y hasta las 24:00:00 horas del 29 de febrero de 2028** sin perjuicio de su posible terminación anticipada, en los términos establecidos en su clausulado.

SÉPTIMA. MODIFICACIONES DEL CONTRATO.

“LAS PARTES” están de acuerdo que **“EL INSTITUTO”**, por razones fundadas y explícitas, podrá ampliar el monto o la cantidad de los servicios, de conformidad con el artículo 74 de la **“LAASSP”**, siempre y cuando las modificaciones no rebasen en su conjunto el 20% (VEINTE POR CIENTO) de los establecidos originalmente, el precio unitario sea igual al originalmente pactado y el contrato esté vigente. La modificación se formalizará mediante la celebración de un convenio modificatorio.

“EL INSTITUTO”, podrá ampliar la vigencia del presente instrumento, siempre y cuando, no implique incremento del monto contratado o de la cantidad del servicio, siendo necesario que se obtenga el previo consentimiento de **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**.

De presentarse caso fortuito o fuerza mayor, o por causas atribuibles a **“EL INSTITUTO”**, se podrá modificar el plazo del presente instrumento jurídico, debiendo acreditar dichos supuestos con las constancias respectivas. La modificación del plazo por caso fortuito o fuerza mayor podrá ser solicitada por cualquiera de **“LAS PARTES”**.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, no procederá la aplicación de penas convencionales por atraso.

Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá suscribirse por el servidor público de **“EL INSTITUTO”** que lo haya hecho, o quien lo sustituya o esté facultado para ello, para lo cual **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** realizarán el ajuste respectivo de la garantía



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

de cumplimiento, en términos del artículo 136, último párrafo del Reglamento de la "LAASSP", salvo que por disposición legal se encuentre exceptuado de presentar garantía de cumplimiento.

"EL INSTITUTO" se abstendrá de hacer modificaciones que se refieran a precios, anticipos, pagos progresivos, especificaciones y, en general, cualquier cambio que implique otorgar condiciones más ventajosas a un proveedor comparadas con las establecidas originalmente.

OCTAVA. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS.

Para la prestación de los servicios materia del presente contrato, no se requiere que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** presente una garantía por la calidad de los servicios contratados.

No obstante, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se obliga con **"EL INSTITUTO"**, en caso de que el servicio requiera algún mantenimiento, a garantizar dichos trabajos, durante 30 (TREINTA) DÍAS NATURALES. Dentro de este periodo, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** subsanará sin cargo alguno para **"EL INSTITUTO"** cualquier anomalía que se presente derivado del servicio materia del presente instrumento.

NOVENA. GARANTÍAS

A) CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Conforme a los artículos 69, fracción II, 70, fracción II, de la "LAASSP"; 130, fracción III, y 151 de su Reglamento, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se obliga a constituir una garantía indivisible por el cumplimiento fiel y exacto de todas las obligaciones derivadas de este contrato, mediante fianza expedida por compañía afianzadora mexicana autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas, a favor del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, por un importe equivalente al **10% (DIEZ POR CIENTO)** del monto total del contrato, sin incluir el I.V.A.

Dicha fianza deberá ser entregada a **"EL INSTITUTO"**, a más tardar dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del presente contrato.

Si las disposiciones jurídicas aplicables lo permiten, la entrega de la garantía de cumplimiento se podrá realizar de manera electrónica.

En caso de que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** incumpla con la entrega de la garantía en el plazo establecido, **"EL INSTITUTO"** podrá rescindir el contrato y dará vista a cualquiera de los Órganos Internos de Control Especializados de la Secretaría de la Función Pública, para que proceda en el ámbito de sus facultades.

La garantía de cumplimiento no será considerada como una limitante de responsabilidad de **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**, derivada de sus obligaciones y garantías estipuladas en el presente instrumento jurídico, y no impedirá que **"EL INSTITUTO"** reclame la indemnización por cualquier incumplimiento que pueda exceder el valor de la garantía de cumplimiento.

En caso de incremento al monto del presente instrumento jurídico o modificación al plazo, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** se obliga a entregar a **"EL INSTITUTO"**, dentro de los 10 (DIEZ) días naturales siguientes a la formalización del mismo, de conformidad con el último párrafo del artículo 136, del Reglamento de la "LAASSP", los documentos modificatorios o endosos correspondientes, debiendo contener en el documento la estipulación de que se otorga de manera conjunta, solidaria e inseparable de la garantía otorgada inicialmente.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Cuando la contratación abarque más de un ejercicio fiscal, la garantía de cumplimiento del contrato, podrá ser por el porcentaje que corresponda del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, y deberá ser renovada por **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** cada ejercicio fiscal por el monto que se ejercerá en el mismo, la cual deberá presentarse a **“EL INSTITUTO”** a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda.

Una vez cumplidas las obligaciones a satisfacción, el servidor público facultado por **“EL INSTITUTO”** procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales y dará inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato, lo que comunicará a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**.

B) PARA RESPONDER POR VICIOS OCULTOS.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá responder por los defectos, vicios ocultos y por la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en este contrato, convenios modificatorios respectivos y en la legislación aplicable, de conformidad con los artículos 75, párrafo segundo de la **“LAASSP”** y 142, párrafo tercero de su Reglamento., tales como:

- a) Defectos ocultos en el código fuente o en los sistemas que brindan los servicios motivo de la contratación,
- b) Errores en los datos o en el manejo de los datos derivado de defecto en los sistemas,
- c) Corrección de vulnerabilidades o instalación de parches de seguridad,
- d) Garantizar los respaldos de información durante la vigencia del servicio, y
- e) Aquellos vicios o defectos que se presenten dentro de la vigencia del servicio y que de común acuerdo sean catalogados así para su atención.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” deberá entregar una carta con vigencia de 30 (TREINTA) DÍAS NATURALES posteriores al término del contrato, donde, bajo protesta de decir verdad, se compromete a resolver cualquier problemática por vicios y defectos ocultos, sin cargo alguno para **“EL INSTITUTO”**; esta deberá ser entregada dentro de los 10 (DIEZ) días hábiles posteriores al inicio de servicio.

DÉCIMA. OBLIGACIONES DE “LA EMPRESA PROVEEDORA”.

“LA EMPRESA PROVEEDORA”, se obliga a:

- a) Prestar los servicios en las fechas o plazos y lugares establecidos conforme a lo pactado en el presente contrato y anexos respectivos.
- b) Cumplir con las especificaciones técnicas, de calidad y demás condiciones establecidas en el presente contrato y sus respectivos anexos.
- c) Asumir la responsabilidad de cualquier daño que llegue a ocasionar a **“EL INSTITUTO”** o a terceros con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente contrato.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- d) Proporcionar la información que le sea requerida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno y el Órgano Interno de Control, de conformidad con el artículo 156 del Reglamento de la **"LAASSP"**.
- e) Mantener al corriente sus obligaciones fiscales durante la vigencia del presente contrato
- f) Entregar bimestralmente, las constancias de cumplimiento de la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social del personal que utilice para la prestación de los servicios.

DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DE "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO", se obliga a:

- a) Otorgar las facilidades necesarias, a efecto de que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** lleve a cabo en los términos convenidos, la prestación de los servicios objeto del contrato.
- b) Realizar el pago correspondiente en tiempo y forma.
- c) Extender a **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**, por conducto del servidor público facultado, la constancia de cumplimiento de obligaciones contractuales inmediatamente que se cumplan éstas a satisfacción expresa de dicho servidor público para que se dé trámite a la cancelación de la garantía de cumplimiento del presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

"EL INSTITUTO" designa como Administrador del presente contrato a la **MTRA. FANNY ALVARADO CHAVEZ**, con **R.F.C. N° AACF8008319W6**, en su carácter de **SUBDIRECTORA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**, el **ING. JUAN CAMPERO BAUTISTA**, con **R.F.C. N° CABJ670308TQ0**, en su carácter de **JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS**, y la **DRA. LAURA ADRIANA TRIPP AGUILAR** con **R.F.C. N° TIAL880108DJ0**, en su carácter de **COORDINADORA DEL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL**, quienes darán seguimiento y verificarán el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este contrato. Los servicios se tendrán por recibidos previa revisión del Administrador del presente contrato, la cual consistirá en la verificación del cumplimiento de las especificaciones establecidas y en su caso en los anexos respectivos, así como las contenidas en la propuesta técnica.

"EL INSTITUTO", a través del Administrador del contrato, rechazará los servicios, que no cumplan las especificaciones establecidas en este contrato y en sus Anexos, obligándose **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su responsabilidad y sin costo adicional para **"EL INSTITUTO"**, sin perjuicio de la aplicación de las penas convencionales o deducciones al cobro correspondiente.

"EL INSTITUTO", a través del Administrador del contrato, podrá aceptar los servicios que incumplan de manera parcial o deficiente las especificaciones establecidas en este contrato y en los anexos respectivos, sin perjuicio de la aplicación de las deducciones al pago que procedan, y reposición del servicio, cuando la naturaleza propia de éstos lo permita.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

DÉCIMA TERCERA. DEDUCCIONES.

“EL INSTITUTO” aplicará deducciones al pago por incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**, de cualquiera de sus obligaciones contractuales, conforme a lo estipulado en las cláusulas del presente contrato y sus anexos respectivos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta, **“EL INSTITUTO”** por conducto del administrador del contrato, calculará las deducciones **POR DÍA Y POR SERVICIO, ESTE ÚLTIMO SEÑALADO EN EL ANEXO ÚNICO**, al cierre del mes de ocurrencia en función del servicio entregado de manera parcial o deficiente, y su aplicación será en general del **1% (UNO POR CIENTO) ANTES DEL I.V.A., SOBRE EL MONTO DE LOS SERVICIOS QUE EN SU CASO CORRESPONDA MENSUAL** del presente contrato, lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN**. Las cantidades a deducir se aplicarán en el CFDI o factura electrónica que **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** presente para su cobro, en el pago que se encuentre en trámite o bien en el siguiente pago.

De no existir pagos pendientes, se requerirá a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** que realice el pago de la deductiva a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA´s), a favor de la Tesorería de la Federación, o de la Entidad. En caso de negativa se procederá a hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

Las deducciones económicas se aplicarán sobre la cantidad indicada sin incluir impuestos

El cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato de **“EL INSTITUTO”**, cuya notificación se realizará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los 5 (CINCO) días posteriores al incumplimiento parcial o deficiente, antes mencionado.

DÉCIMA CUARTA. PENAS CONVENCIONALES.

En caso que **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**, incurra en atraso en el cumplimiento conforme a lo pactado para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico parte integral del presente contrato, **“EL INSTITUTO”** por conducto del Administrador del contrato aplicará la pena convencional equivalente al **1.0%** por cada **SERVICIO Y/O DÍA NATURAL** de atraso sobre la parte de los servicios no prestados, de conformidad con este instrumento legal y sus respectivos anexos.

El cálculo de la pena convencional, corresponde al Administrador del contrato, el cual notificará a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales del atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la presentación 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.

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 acreedora **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**.

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 ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

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 supuesto que el contrato sea rescindido en términos de lo previsto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA DE RESCISIÓN**, no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" contará con un plazo que no excederá de 5 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.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" deberá entregar nota de crédito por el importe indicado a nombre del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán en archivos XML y PDF, turnándolo a la Coordinación de Contratos para su verificación y posteriormente ser entregada la Administrador del contrato.

El administrador del contrato turnará la nota de crédito al Departamento de Control Presupuestal en horario de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, o enviándolos a los correos: **yadira.hernandezr@incmnsz.mx y vicente.estradas@incmnsz.mx y turnando una copia del recibo de pago, a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.** Cabe señalar que el pago de la factura correspondiente a los servicios quedará condicionada proporcionalmente a la nota de crédito que **"LA PROVEEDORA"** deba efectuar por concepto de penas convencionales, lo anterior para dar cumplimiento al oficio circular **SABG/400/354/2025**, emitido por la subsecretaria de Anticorrupción y Buen Gobierno, relativos a la aplicación de las penalizaciones y deductivas por el atraso en la entrega de los bienes, arrendamientos o servicios.

El Departamento de Tesorería de **"EL INSTITUTO"** realizará los trámites correspondientes a través del esquema e5cinco Pago Electrónico de Derechos, Productos y Aprovechamientos (DPA's), a favor de la Tesorería de la Federación, sin que la acumulación de esta pena exceda el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato y se aplicará sobre el monto sin incluir el I.V.A. 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 caso de que exista cambio de dicho domicilio o de cualquiera de los datos asentados del apartado de DECLARACIONES de este contrato, **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** deberá informarlo a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales por escrito, mediante correo electrónico o cualquier otro medio que permita obtener el acuse de recibo, los cuales, individualmente tendrán validez probatorio del aviso de dicho cambio.

Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del presente contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión del mismo, en los términos del artículo 77 de la "LAASSP".

Independientemente de la aplicación de la pena convencional a que hace referencia el párrafo que antecede, se aplicarán además cualquiera otra que la **"LAASSP"** establezca. Esta pena convencional no descarta que **"EL INSTITUTO"** en cualquier momento posterior al incumplimiento determine procedente la rescisión del contrato, considerando la gravedad de los daños y perjuicios que el



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

mismo pudiera ocasionar a los intereses de **"EL INSTITUTO"**. En caso que sea necesario llevar a cabo la rescisión administrativa del contrato, la aplicación de la garantía de cumplimiento será por el monto total de las obligaciones garantizadas. La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a **"EL INSTITUTO"** por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

El importe de la pena convencional, no podrá exceder el equivalente al monto total de la garantía de cumplimiento del contrato, y en el caso de no haberse requerido esta garantía, no deberá exceder del 20% (veinte por ciento) del monto total del contrato.

Cuando **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** entregue a **"EL INSTITUTO"** fianza de cumplimiento de garantía el monto máximo de las penas convencionales por el atraso será del 10% (diez por ciento) del monto total del contrato. Y cuando **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** quede exceptuado de la presentación de la garantía de cumplimiento, en los supuestos previsto en la "LAASSP", el monto máximo de las penas convencionales por atraso que se puede aplicar, será del 20% (veinte por ciento) del monto de los servicios prestados fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 142 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La penalización tendrá como objeto resarcir los daños y perjuicios ocasionados a **"EL INSTITUTO"** por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

DÉCIMA QUINTA. LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" se obliga a observar y mantener vigentes las licencias, autorizaciones, permisos o registros requeridos para el cumplimiento de sus obligaciones.

DÉCIMA SEXTA. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Para la prestación de los servicios, materia del presente contrato, no se requiere que **"LA EMPRESA PROVEEDORA"** contrate una póliza de seguro por responsabilidad civil.

DÉCIMA SÉPTIMA. TRANSPORTE.

"LA EMPRESA PROVEEDORA" se obliga bajo su costa y riesgo, a transportar los bienes e insumos necesarios para la prestación del servicio objeto del presente contrato, desde su lugar de origen, hasta las instalaciones señaladas en el **PUNTO I.9 DE LAS DECLARACIONES** del presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA. IMPUESTOS Y DERECHOS.

Los impuestos, derechos y gastos que procedan con motivo de la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, serán pagados por **"LA EMPRESA PROVEEDORA"**, mismos que no serán repercutidos a **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá, cuando aplique, lo correspondiente al Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en los términos de la normatividad aplicable y de conformidad con las disposiciones fiscales vigentes.

DÉCIMA NOVENA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

“LA EMPRESA PROVEEDORA” no podrá ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a favor de cualquier otra persona física o moral, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL INSTITUTO”**.

VIGÉSIMA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS.

“LA EMPRESA PROVEEDORA” será responsable en caso de infringir patentes, marcas o viole otros registros de derechos de propiedad industrial a nivel nacional e internacional, con motivo del cumplimiento de las obligaciones del presente contrato, por lo que, se obliga a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar a **“EL INSTITUTO”** o a terceros.

De presentarse alguna reclamación en contra de **“EL INSTITUTO”**, por cualquiera de las causas antes mencionadas, **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**, se obliga a salvaguardar los derechos e intereses de **“EL INSTITUTO”** de cualquier controversia, liberándola de toda responsabilidad de carácter administrativo, civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole, sacándola en paz y a salvo.

En caso de que **“EL INSTITUTO”** tuviese que erogar recursos por cualquiera de estos conceptos, **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** se obliga a reembolsar de manera inmediata los recursos erogados por aquella.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

“LAS PARTES” acuerdan que la información que se intercambie de conformidad con las disposiciones del presente instrumento, se tratará de manera confidencial, siendo de uso exclusivo para la consecución del objeto del presente contrato y no podrá difundirse a terceros de conformidad con lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de transparencia y acceso a la información pública y de protección de datos personales.

Para el tratamiento de los datos personales que **“LAS PARTES”** recaben con motivo de la celebración del presente contrato, deberá de realizarse con base en lo previsto en los Avisos de Privacidad respectivos.

Por tal motivo, **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** asume cualquier responsabilidad que se derive del incumplimiento de su parte, o de sus empleados, a las obligaciones de confidencialidad descritas en el presente contrato.

Asimismo **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** deberá observar lo establecido en el Anexo aplicable a la Confidencialidad de la información del presente Contrato.

“LA EMPRESA PROVEEDORA”, se obliga a:

1. **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** se compromete a realizar el tratamiento de los datos personales conforme a las instrucciones del Instituto.
2. **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** se abstendrá de tratar los datos personales para finalidades distintas a las instruidas por el Instituto.
3. **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** se compromete a implementar las medidas de seguridad conforme a los instrumentos jurídicos aplicables.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

4. **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** informará al Instituto cuando ocurra una vulneración a los datos personales que trate por sus instrucciones.
5. **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** se compromete a guardar confidencialidad respecto de los datos personales tratados.
6. **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** se compromete a suprimir o devolver los datos personales objeto de tratamiento una vez cumplida la relación jurídica con el Instituto, siempre y cuando no exista una previsión legal que exija la conservación de los datos personales.
7. **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** deberá abstenerse de transferir los datos personales salvo en el caso de que el Instituto así lo determine, o la comunicación derive de una subcontratación, o por mandato expreso de la autoridad competente.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con fundamento en el artículo 80 de la **“LAASSP”** y 150, segundo párrafo, fracción II, de su Reglamento, **“EL INSTITUTO”** en el supuesto de caso fortuito o de fuerza mayor o por causas que le resulten imputables, podrá suspender la prestación de los servicios, de manera temporal, quedando obligado a pagar a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**, aquellos servicios que hubiesen sido efectivamente prestados, y en su caso, se reintegrarán los anticipos no amortizados, así como, al pago de gastos no recuperables previa solicitud y acreditamiento.

Una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron la suspensión, el contrato podrá continuar produciendo todos sus efectos legales, si **“EL INSTITUTO”** así lo determina; y en caso que subsistan los supuestos que dieron origen a la suspensión, se podrá iniciar la terminación anticipada del contrato, conforme lo dispuesto en la cláusula siguiente.

VIGÉSIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

“EL INSTITUTO” cuando concurren razones de interés general, de común acuerdo o bien, 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 de los actos que dieron origen al presente contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad o intervención de oficio, emitida por la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad alguna para **“EL INSTITUTO”**, ello con independencia de lo establecido en la cláusula que antecede.

Cuando **“EL INSTITUTO”** determine dar por terminado anticipadamente el contrato, lo notificará a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** hasta con 30 (treinta) días naturales anteriores al hecho, debiendo sustentarlo en un dictamen que precise las razones o las causas justificadas que le dieron origen a la misma, una vez notificada la terminación anticipada, se extinguirá el contrato, lo que dará lugar a formalizar el finiquito entre las partes.

En el finiquito se harán constar los pagos que, en su caso, deba efectuar **“EL INSTITUTO”** por concepto de los servicios prestados hasta el momento de la terminación anticipada, además, en su caso, pactará en el mismo el reembolso al proveedor de los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que estos sean razonables, estén debidamente comprobados y se relacionen directamente con el presente contrato.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

VIGÉSIMA CUARTA. RESCISIÓN.

“EL INSTITUTO” podrá iniciar en cualquier momento el procedimiento de rescisión, cuando **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** incurra en alguna de las siguientes causales:

- a) Contravenir los términos pactados para la prestación de los servicios, establecidos en el presente contrato;
- b) Transferir en todo o en parte las obligaciones que deriven del presente contrato a un tercero ajeno a la relación contractual;
- c) Ceder los derechos de cobro derivados del contrato, sin contar con la conformidad previa y por escrito de **“EL INSTITUTO”**;
- d) Suspender total o parcialmente y sin causa justificada la prestación de los servicios del presente contrato;
- e) No realizar la prestación de los servicios en tiempo y forma conforme a lo establecido en el presente contrato y sus respectivos anexos;
- f) No proporcionar a los Órganos de Fiscalización, la información que le sea requerida con motivo de las auditorías, visitas e inspecciones que realicen;
- g) Ser declarado en concurso mercantil, o por cualquier otra causa distinta o análoga que afecte su patrimonio;
- h) En caso de que compruebe la falsedad de alguna manifestación, información o documentación proporcionada para efecto del presente contrato;
- i) No entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, la garantía de cumplimiento del mismo;
- j) Cuando la suma de las penas convencionales exceda el monto total de la garantía de cumplimiento del contrato;
- k) No presentar bimestralmente, las constancias de la inscripción y pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social del personal que utilice para la prestación de los servicios;

“En caso de que la suma de las penas convencionales exceda el 20% del monto total del contrato;”

- l) Cuando la suma de las deducciones al pago, excedan el límite máximo establecido para las deducciones;
- m) Divulgar, transferir o utilizar la información que conozca en el desarrollo del cumplimiento del objeto del presente contrato, sin contar con la autorización de **“EL INSTITUTO”**; en los términos de lo dispuesto en la **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** del presente instrumento jurídico;
- n) Impedir el desempeño normal de labores de **“EL INSTITUTO”**;



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- o) Cambiar su nacionalidad por otra e invocar la protección de su gobierno contra reclamaciones y órdenes de **“EL INSTITUTO”**, cuando sea extranjero;
- p) No presentar la opinión favorable de sus obligaciones fiscales, cada **(bimestre)** durante la vigencia del presente contrato, y
- q) Incumplir cualquier obligación distinta de las anteriores y derivadas del presente contrato.

Para el caso de optar por la rescisión del contrato, **“EL INSTITUTO”** comunicará por escrito a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, exponga lo que a su derecho convenga y aporte en su caso las pruebas que estime pertinentes.

Transcurrido dicho término **“EL INSTITUTO”**, en un plazo de 10 (diez) días hábiles siguientes, tomando en consideración los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**, determinará de manera fundada y motivada dar o no por rescindido el contrato, y comunicará a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** dicha determinación dentro del citado plazo.

Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar **“EL INSTITUTO”** por concepto del contrato hasta el momento de rescisión, o los que resulten a cargo de **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**.

Iniciado un procedimiento de conciliación **“EL INSTITUTO”** podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato se realiza la prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“EL INSTITUTO”** de que continúa vigente la necesidad de la prestación de los servicios, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL INSTITUTO” podrá determinar no dar por rescindido el contrato, cuando durante el procedimiento advierta que la rescisión del mismo pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, **“EL INSTITUTO”** elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no rescindir el contrato, **“EL INSTITUTO”** establecerá con **“LA EMPRESA PROVEEDORA”**, otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento, aplicando las sanciones correspondientes. El convenio modificatorio que al efecto se celebre, deberá atender a las condiciones previstas por el artículo 74, párrafos cuarto y quinto de la **“LAASSP”**.

No obstante, de que se hubiere firmado el convenio modificatorio a que se refiere el párrafo anterior, si se presenta de nueva cuenta el incumplimiento, **“EL INSTITUTO”** quedará expresamente facultada para optar por exigir el cumplimiento del contrato, o rescindirlo, aplicando las sanciones que procedan.

Si se llevara a cabo la rescisión del contrato, y en el caso de que a **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** se le hubieran entregado pagos progresivos, éste deberá de reintegrarlos más los intereses correspondientes, conforme a lo indicado en el artículo 73, párrafo cuarto de la **“LAASSP”**.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Los intereses se calcularán sobre el monto de los pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de **“EL INSTITUTO”**.

VIGÉSIMA QUINTA. RELACIÓN Y EXCLUSIÓN LABORAL.

“LA EMPRESA PROVEEDORA reconoce y acepta ser el único patrón de todos y cada uno de los trabajadores que intervienen en la prestación del servicio, deslindando de toda responsabilidad a **“EL INSTITUTO”** respecto de cualquier reclamo que en su caso puedan efectuar sus trabajadores, sea de índole laboral, fiscal o de seguridad social y en ningún caso se le podrá considerar patrón sustituto, patrón solidario, beneficiario o intermediario.

“LA EMPRESA PROVEEDORA asume en forma total y exclusiva las obligaciones propias de patrón respecto de cualquier relación laboral, que el mismo contraiga con el personal que labore bajo sus órdenes o intervenga o contrate para la atención de los asuntos encomendados por **“EL INSTITUTO”**, así como en la ejecución de los servicios.

Para cualquier caso no previsto, **“LA EMPRESA PROVEEDORA** exime expresamente a **“EL INSTITUTO”** de cualquier responsabilidad laboral, civil o penal o de cualquier otra especie que en su caso pudiera llegar a generarse, relacionado con el presente contrato.

Para el caso que, con posterioridad a la conclusión del presente contrato, **“EL INSTITUTO”** reciba una demanda laboral por parte de trabajadores de **“LA EMPRESA PROVEEDORA**, en la que se demande la solidaridad y/o sustitución patronal a **“EL INSTITUTO”**, **“LA EMPRESA PROVEEDORA”** queda obligado a dar cumplimiento a lo establecido en la presente cláusula.

VIGÉSIMA SEXTA. DISCREPANCIAS.

“LAS PARTES” convienen que, las estipulaciones que se establezcan en este contrato no deberán modificar las condiciones previstas en la convocatoria a la licitación, invitación o solicitud de cotización, y sus juntas de aclaraciones; en caso de discrepancia, prevalecerá lo estipulado en éstas, conforme a lo previsto en el artículo 66, párrafo segundo de la **“LAASSP”**.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONCILIACIÓN.

“LAS PARTES” acuerdan que para el caso de que se presenten desavenencias derivadas de la ejecución y cumplimiento del presente contrato, podrán someterse al procedimiento de conciliación establecido en los artículos 109, 111 y 112 de la **“LAASSP”**, y 186 al 196 de su Reglamento.

VIGÉSIMA OCTAVA. DOMICILIOS.

“LAS PARTES” señalan como sus domicilios legales para todos los efectos a que haya lugar y que se relacionan en el presente contrato, los que se indican en el apartado de Declaraciones, por lo que cualquier notificación judicial o extrajudicial, emplazamiento, requerimiento o diligencia que en dichos domicilios se practique, será enteramente válida, al tenor de lo dispuesto en el Título Tercero del Código Civil Federal.

VIGÉSIMA NOVENA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

“LAS PARTES” se obligan a sujetarse estrictamente para la prestación de los servicios objeto del presente contrato a todas y cada una de sus cláusulas, sus anexos que forman parte integral del



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

mismo, a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento; Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Código Federal de Procedimientos Civiles; Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y su Reglamento.

TRIGÉSIMA. JURISDICCIÓN.

“LAS PARTES” convienen que, para la interpretación y cumplimiento de este contrato, así como para lo no previsto en el mismo, se someterán a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro.

FIRMANTES.

“LAS PARTES” manifiestan estar conformes y enterados de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones que el presente instrumento jurídico contiene, por lo que lo ratifican y firman electrónicamente en las fechas especificadas.

POR “EL INSTITUTO”

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
L.C. RICARDO GARCIA LACHEÑO	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN	GALR671228TW0
LCDO. SERGIO AQUINO AVENDAÑO	SUBDIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	AUAS490730BJ6
MTRA. FANNY ALVARADO CHAVEZ	SUBDIRECTORA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AACF8008319W6
ING. JUAN CAMPERO BAUTISTA	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	CABJ670308TQ0
DRA. LAURA ADRIANA TRIPP AGUILAR	COORDINADORA DEL SERVICIO DE MEDICINA TRANSFUSIONAL	TIAL880108DJ0



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

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

POR “LA EMPRESA PROVEEDORA”

NOMBRE	R.F.C.
JUBSOFTMX, S.A. DE C.V. C. MÓNICA MENDOZA SÁNCHEZ	JUB240307IE4

LA PRESENTE HOJA ES PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO: **INCMN/0706/2/AD/089/26**

Cadena original:

e2F71702ed664ebe fd3f888c40650a2cd1c469a0c3303398ce90a1300234116

Firmante: SERGIO RAUL AQUINO AVENDAÑO
RFC: AUAS490730JB6

Número de Serie: 1000000517596008
Fecha de Firma: 14/07/2026 14:23

Certificado:

MIIGQjCCBCqgAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA1MTc10TYwMdgwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGEMSAwHgYDVQDDBdBVVRPUKlEQUQgQ0VSVElGSUNBRE9SQTEuMCAwGA1UECgw1U0VSvkLDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVGFJJQlVUQVJJQTEaMBGGA1UECwwRU0FULlFUYBBdXRob3JpdHkxKjAoBgkqhkiG9w0BCQEWG2NvbnhY3RvLnRlY25pY29Ac2F0LmdvYy15teDEmMCQGA1UECQdWYyUEIhJREFMR08gNzcsIENPTC4gR1VFU1JFUK8xDjAMBGNVBEBMTA2MzAwMQswCQYDVQGEwJNwDEZMBcGA1UECAwQ00LVREFEIERFIE1FWE1DTZETMBEGA1UEBwwKQ1VBVUHU1PQZEVMBMGA1UELRMU0FUOTcwnZAxTk4zMVwWwGyJKoZiHvcN AQkCE01yZNwb25zYWJzTogQURNSU5JU1RSQUNJT04gQ0V0VfJBTCBERSBTRVJWSUNJT1MgVfJJQlVUQVJJT1MgQlUwgQ090VFJJQlVZRUSURTAeFw0yMzAyMDExNzE2MjJaFw0yNzAyMDExNzE3MDJAMiHeMSQWIGyDVQDQFbTRVJHSU8gUkVTCBBUVVJTk8gQZVTfKRBU8xJDA1BgNVBCKUG1NFuKdJTYBSQVMMIEFRVU1OTYBBVkvOREHRTZEkMCIIGA1UEChbu0VSR0LPiFJBVVUwgQVFSU5PIEFWRU5EQdfPMQswCQYDVQGEwJNwDEoMCMYGSqGS1b3DQEJARYZc2V2Y21vLmFmdWlub2FAaAw5jbW5ze15teDEWMBQGA1UELRMNVQVBUZQ5MDczMEJKNjEbmBkGA1UEBRMSQVBUZQ5MDczMEhPQ1FWUjA4MIIIBIjANBgkqhkiG9w0BAQEEAA0CAQ8AMIIBCgKCAQEA4v7nZJb8p0G5wB2Xy01m2KIR7z1twvzjL+cyh758u1ff233KjMUULq15VhbgP+Lg1J8YIgp9aSkno8vUqJAZZLkE4P/+y5R2q0TUvPVjLl8DuCDropm6EMP09jQZNmrwD5fZm0/+mQA85pPFvRr0BP0xa/kv+B7tgCptg0pIk4XzqeeS863YHG+H8+xeDtE0/GA9b0W1dcsCpWqhFbhAdgv1u8HYDxBYPL1IJCdZ7d1VMfh0yMpkUBQ0Gdf7SqZat01qS2NxtckUdsfJTEIHmpE8RKYJXWiwN2Cu9mNC1ga/nprZKb47tJoxWeIRc1VnvJuwJe1UgFEcf2sF87wIDAQABo08wTTAMBgNVHRMBAF8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBg1ghkgBhvhCAQEEBAMCBaAwHQYDVVR0LBBywFAYIKwYBBQUHAWGCCsGAQUFwBwMCA0GCSqS1b3DQEBECUAA4ICAQArI1UPPLKXux6UnpxtWrD6oXh14rSL/9QoXin7dm7pf37q1Su3Y5y1S2rEPFIHkpIywgYEB5pUivAtWp1JbHxSbaIuLMG7GPYeeUm6H6R6zo5gQPCHI9dhJ83aJWpI3lnLaqghA00ECp1+xkSQcdqEct0CBCL1E1B0WG2Q0VsoFqt06oCsZMKd4Jen35v1BfarMCXC2W8etIKeU6fF98DDrDEK8CAKw4rVpwmCtncVUDHQ3m7+NUEZG39g3bJ7CKYxKM12k9GI1JcLCFLJb1hvlUME2kL2HDY/U00e2aRXGvQwZDDnqldTvt36yxv14f25xP5S4uyLYLZamu1JnpzqTLfpepmne0Cv1v/ot2idewz/vXmCxb+ruRZKV4PrE7IEZrYgGFcy07SQZ2PCf10Tnt13nj4GQIUWHEFLvhndZXW3mcCrqQ+Yqsas0EDH0Gpp0JJ/36txmiU8wIAG0suHbmRfA04RLVQ709FFe5UHNvuoUORnwXtcLwJ6oMEB+hg3Fc0BhszMuJhh9dLZpkafJj0hDaD3D416UYH17qe9D2ZBgXW0GqS0TEjKNYtQmSXuP2HP/sghn2xamCGXip9jXTcUKdK7IUR5j0PZMhrn+OuMwXsJjeaqM4R0066bg/g0H37MXJEkqtuy0hh0d7jvL5LSKAhHQAQ==

Firma:

1U1AXFVPC29+FRNBX5/DNWNDwS5bGg42MHNStsdFwHDxGdrBNb1zTklrbyefho8J/Av3wi62Uu+LhccZ+Z9u3XhKhgAtHpp4y86JLfyUT0mKF2Q0TXFV2rLRODR6oin7EcP4996AntVEZ+2ggvfv+0gGwGAIk8orJ AqQwPFEK/1ehqCylDMKEtLkqujYwMuTLg1hYHFBXqREET0WIoVhN908xjvhm66jJ38vYYth2L5w38RlmdqTyFJwmdsnEN1BUw7IAY6ieSQlYvY0plCc3n+71p9/RJRK9QYHj1piALMS60sp+Zx6R9j3AgTayCPaA18j0L4Pseuzjpd1vL8w==

Firmante: JUAN CAMPERO BAUTISTA
RFC: CABJ670308TQ0

Número de Serie: 1000000707437496
Fecha de Firma: 14/07/2026 15:40

Certificado:

MIIGS2CCBD0gAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA3Mdc0Mzc00TYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGVMTUwMwYDVQDDCxBQYBERUwgu0VSvkLDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVGFJJQlVUQVJJQTEuMCAwGA1UECgw1U0VSvkLDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVGFJJQlVUQVJJQTEaMBGGA1UECwwRU0FULlFUYBBdXRob3JpdHkxMjAoBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2F5Y29udHJpYnV5ZW50ZUBzYXQuZ291Lm14MSYwJAYDVQDQDB1Bdi4gSGkYXWxbY3NywGQ29s1BiHDwYcmVyb2EOMAwGA1UEEYQWMDYzMDAxZCZAJBgNVBAYTAk1YMQ0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQHQDAPDVFUSFRFTU9DMRUwEwYDVQQtEwxTQVQ5NZAZ3MDFOTjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITX3Jlc3BvbnhYmX10iBBRE1JTk1TVGFJBQ0LPT1BDRU5UUKFMIERFIFNFU1ZlQ00LPuyBUUKLCVVVRBUKLPuyBBT CBDT05UUKLCVV1FTLRFBM4XDT10MDUyMTIyMzcYNvX0ZTI4MDUyMTIyMzcYNvWogdYxHjACBgNVBAMTFUpVQ4gQ0FNUeVSTYBCQVU5VNUQTEeMbWGA1UEKRMVSLVBT1BDQ01QRVJPIEJBVVJR1RBMR4wHAYDVQQKEXVkvU0F0IENBTBVFUk8gQkFVVE1LTVEECXZAJBgNVBAYTAK1YMTIyMAY3K0ZiHvcNAQkBFiNjYwJwX3JvLmJhXDRpC3RhLmp1Yw4yMDEQ0EtdYwLSlMnVbTEWMBQGA1UELRMmQ0FCsjY3MDMwQFRMRDEbMBKGA1UEBRMSQVBUZQ5MDczMEJKNjEbmBkGA1UEBwwKQ1VBVUHU1PQZEVMBMGA1UECwwRU0FULlFUYBBdXRob3JpdHkxMjAoBgkqhkiG9w0BAQEEAA0CAQ8AMIIBCgKCAQEA+YcGHUtoShnQDS6CKQmWQdy3vZJ2sPeAdU7mhPfU797E6bPv+8487fzuaYanVsoSmT80RRzAXBT/ofcZgBB2mfC1M95u0sG4FP2d3pKpK0Czyq0fbFBrqfnTKrhuUrL0+6u3sbz0fHq0s4q+CcI+wiuim1Q5z8ZxU90e5Rr3BAEHYNQQA1fZUsmwLJTtp1LRF0S4c/MTBC2F1T0ky+E1/or96fGQInJ1XdQ6AGwATTg1fNuwJa+XkaDdk4EgXRdnCE3lbFPtnKYFFZsE2FUVX1wFhP1LJU1aUJEBYwzf2f2foYAnzBALQ/OhseKkbMCFPpT4TserI1Z2aGQIDAQABo08wTTAMBgNVHRMBAF8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBg1ghkgBhvhCAQEEBAMCBaAwHQYDVVR0LBBywFAYIKwYBBQUHAWGCCsGAQUFwBwMCA0GCSqGS1b3DQEBECUAA4ICAQIGeCrLHKYZgE2s14SmcgC9dKLEaGje2iSinkwL+x4nJnTwDKJc+Rk+wd3/eqeAKjdYi15UtWIF/olScASLxstnbhgwpdLTJ6Zm1LYNj/WxaMEU0r+dfADXRxfm18jnXa41LHw9D/xaQJT9h355Y6GmbmNWCDBD1z4PzM2cWc+Bed6oMFoABZvC8bj4CaBvVYjmZ9pphaHzBsMbnYis1BZFUr9v77U/EsAU6BXMLWP78ReQyy34dF/ZTe7TeW2cMVS1YU4ISCF8PFhyUl8ySrU/xIuxxa5UM0QVMA1l0c/w7Aq6bSehTbrtSrnf3q3eCTBFqWpncZ+zmXtVx3vgm1PftXe3QjJp0a9lwssNBN+LRqT072AJDj6t1fbZ1Bb+HULSKSDSERMICT/dZf4ykQICB1XM5jvAiQ3E17Fmv1QZ2IykguB7dP5wPEQAFzW5xmzVdWXLPMKMCian6sRV0WArI4PuVukP5n+Xuhz6u8+trgvQZorZUA3UYJV+CMCEK0zrupbnJjrw2W2LhY5ujkBEfk1XatNfX85PGps7YD/y4ssph3la+ns8TYFdrxzesm1iq/13r8WPGcp9s+KXlNmyBq1d/RmhyI8WKRc1cspVzcFu0A8/3Xwyw0w5jG4jQ1d0BJwCd7HiRjYec//oto1+61Nje+bl1c+Ng==

Firma:

DZmbdFnUONCudj6AEJF/KZGbw08fCbEBRfSMGUSTVqxkSSVzw6Yzc3IH0oJ9P3fSol6lmJu1CAUEwX4/AYqv60hFren4gk01u6txFx1FmrhnFQPe0Xh7JsmLi2/pf6dFAQPPbd/Jy9ZQb4SzL6FIMHKQwQMc2k51RLf1qt1wkjgoJn6mXUP5EA9+40EoC56giuzBsG4NGIapLj/UZwmk4LU+qLCAfYBr0o08MR4gNMK0kfR80r+f3NGSyekT60ayUzVCQCKB9uiVa5+cm/OPVLUpeq7jGwQp3jZ3QmZGaLp11tbHHSV81U1Mp2CRspfPhX0FeZG06p1jphNP0K1dQ==

Firmante: FANNY ALVARADO CHAVEZ
RFC: AACF8008319W6

Número de Serie: 1000000713474164
Fecha de Firma: 14/07/2026 15:43

Certificado:

MIIGPjCCBCagAwIBAgIUMDAwMDEwMDAwMDA3MTM0NzQxNjQwDQYJKoZIhvcNAQELBQAwggGVMTUwMwYDVQDDCxBQYBERUwgu0VSvkLDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVGFJJQlVUQVJJQTEuMCAwGA1UECgw1U0VSvkLDSU8gREUGQURNSU5JU1RSQUNJT04gVGFJJQlVUQVJJQTEaMBGGA1UECwwRU0FULlFUYBBdXRob3JpdHkxMjAoBgkqhkiG9w0BCQEWI3NlcnZpY2lvc2F5Y29udHJpYnV5ZW50ZUBzYXQuZ291Lm14MSYwJAYDVQDQDB1Bdi4gSGkYXWxbY3NywGQ29s1BiHDwYcmVyb2EOMAwGA1UEEYQWMDYzMDAxZCZAJBgNVBAYTAk1YMQ0wCwYDVQQIDARDRE1YMRMwEQYDVQHQDAPDVFUSFRFTU9DMRUwEwYDVQQtEwxTQVQ5NZAZ3MDFOTjMxXDBaBgkqhkiG9w0BCQITX3Jlc3BvbnhYmX10iBBRE1JTk1TVGFJBQ0LPT1BDRU5UUKFMIERFIFNFU1ZlQ00LPuyBUUKLCVVVRBUKLPuyBBT CBDT05UUKLCVV1FTLRFBM4XDT10MDUyMTIyMzcYNvX0ZTI4MDUyMTIyMzcYNvWogdYxHjACBgNVBAMTFUpVQ4gQ0FNUeVSTYBCQVU5VNUQTEeMbWGA1UEKRMVVR0LPT1BDQ01QRVJPIEJBVVJR1RBMR4wHAYDVQQKEXVkvU0F0IENBTBVFUk8gQkFVVE1LTVEECXZAJBgNVBAYTAK1YMTIyMAY3K0ZiHvcNAQkBFiNjYwJwX3JvLmJhXDRpC3RhLmp1Yw4yMDEQ0EtdYwLSlMnVbTEWMBQGA1UELRMmQ0FCsjY3MDMwQFRMRDEbMBKGA1UEBRMSQVBUZQ5MDczMEJKNjEbmBkGA1UEBwwKQ1VBVUHU1PQZEVMBMGA1UECwwRU0FULlFUYBBdXRob3JpdHkxMjAoBgkqhkiG9w0BAQEEAA0CAQ8AMIIBCgKCAQEA+YcGHUtoShnQDS6CKQmWQdy3vZJ2sPeAdU7mhPfU797E6bPv+8487fzuaYanVsoSmT80RRzAXBT/ofcZgBB2mfC1M95u0sG4FP2d3pKpK0Czyq0fbFBrqfnTKrhuUrL0+6u3sbz0fHq0s4q+CcI+wiuim1Q5z8ZxU90e5Rr3BAEHYNQQA1fZUsmwLJTtp1LRF0S4c/MTBC2F1T0ky+E1/or96fGQInJ1XdQ6AGwATTg1fNuwJa+XkaDdk4EgXRdnCE3lbFPtnKYFFZsE2FUVX1wFhP1LJU1aUJEBYwzf2f2foYAnzBALQ/OhseKkbMCFPpT4TserI1Z2aGQIDAQABo08wTTAMBgNVHRMBAF8EAjAAMAsGA1UdDwQEAwID2DARBg1ghkgBhvhCAQEEBAMCBaAwHQYDVVR0LBBywFAYIKwYBBQUHAWGCCsGAQUFwBwMCA0GCSqGS1b3DQEBECUAA4ICAQIGeCrLHKYZgE2s14SmcgC9dKLEaGje2iSinkwL+x4nJnTwDKJc+Rk+wd3/eqeAKjdYi15UtWIF/olScASLxstnbhgwpdLTJ6Zm1LYNj/WxaMEU0r+dfADXRxfm18jnXa41LHw9D/xaQJT9h355Y6GmbmNWCDBD1z4PzM2cWc+Bed6oMFoABZvC8bj4CaBvVYjmZ9pphaHzBsMbnYis1BZFUr9v77U/EsAU6BXMLWP78ReQyy34dF/ZTe7TeW2cMVS1YU4ISCF8PFhyUl8ySrU/xIuxxa5UM0QVMA1l0c/w7Aq6bSehTbrtSrnf3q3eCTBFqWpncZ+zmXtVx3vgm1PftXe3QjJp0a9lwssNBN+LRqT072AJDj6t1fbZ1Bb+HULSKSDSERMICT/dZf4ykQICB1XM5jvAiQ3E17Fmv1QZ2IykguB7dP5wPEQAFzW5xmzVdWXLPMKMCian6sRV0WArI4PuVukP5n+Xuhz6u8+trgvQZorZUA3UYJV+CMCEK0zrupbnJjrw2W2LhY5ujkBEfk1XatNfX85PGps7YD/y4ssph3la+ns8TYFdrxzesm1iq/13r8WPGcp9s+KXlNmyBq1d/RmhyI8WKRc1cspVzcFu0A8/3Xwyw0w5jG4jQ1d0BJwCd7HiRjYec//oto1+61Nje+bl1c+Ng==

Firma:



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Anexo Técnico

Servicio Administrado de un Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional

1. Antecedentes

Desde el 2012 en el servicio de Medicina Transfusional se implementó por primera vez un Sistema Informático (Hexabank) para llevar a cabo la correcta gestión del servicio. Posteriormente en 2019 se cambió a un sistema informático (Hemocod) con el objetivo de aumentar la seguridad y trazabilidad del proceso, desde la donación hasta la transfusión, en 2024 se llevó a cabo la contratación con la empresa JUBSOFTMX, S.A. DE C.V. del servicio administrado del sistema informático para el servicio de medicina transfusional.

2. Situación actual

Actualmente el sistema y sus módulos, son un pilar importante para el cumplimiento de la **Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos, la cuál regula las actividades relativas a la disposición de sangre y componentes sanguíneos con fines transfusionales con el objetivo de incrementar la autosuficiencia de los productos sanguíneos y garantizar la máxima reducción de los riesgos asociados, promoviendo condiciones uniformes en la terapia transfusional en los establecimientos de prestación de servicios de atención médica del Sistema Nacional de Salud.** El sistema de JUBSOFTMX es un sistema seguro en todos los puntos de la cadena de transfusión, trazable desde la vena del donante hasta la vena del paciente y productivo en términos de facilidad y automatización del proceso.

El sistema informático **Hemocod** constituye una herramienta indispensable para la operación integral del Servicio de Medicina Transfusional y del Banco de Sangre institucional, al representar el eje central para el cumplimiento regulatorio, la seguridad transfusional, la trazabilidad de hemocomponentes, la seguridad del paciente, la gestión de donadores y el control integral de inventarios sanguíneos conforme a la normatividad nacional vigente, particularmente la **NOM-253-SSA1-2012, Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.**

El sistema permite el registro sistematizado, seguro y trazable de cada una de las etapas críticas del proceso transfusional, incluyendo:

- Registro de donadores y control de elegibilidad conforme a NOM-253.
- Elaboración y resguardo de historia clínica del donador.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Registro de criterios de selección y diferimiento.
- Emisión automatizada de etiquetas e identificación inequívoca de hemocomponentes.
- Registro de resultados de pruebas serológicas e inmunohematológicas.
- Trazabilidad completa "vena a vena", desde la donación hasta la transfusión o destino final del componente.
- Gestión y control de inventarios.
- Vigilancia de caducidades y alertas de vencimiento.
- Registro y control de procedimientos de aféresis.
- Registro, ingreso, procesamiento y entrega de células progenitoras hematopoyéticas (CPH).
- Integración documental de pruebas pretransfusionales.
- Registro de transfusiones y hemovigilancia.
- Elaboración automatizada del informe mensual obligatorio al Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea (CNTS).

Durante el año 2025, el Servicio de Medicina Transfusional registró una operación de alta complejidad y elevado volumen asistencial, sustentada completamente en el sistema Hemocod. En la siguiente tabla se presenta un resumen de todo el ejercicio 2025.

Servicios realizados en Medicina Transfusional 2025

Atención a donadores • 10,626 donadores valorados

- 7,761 donadores aceptados

Producción y fraccionamiento de hemocomponentes

- 6,485 concentrados eritrocitarios
- 4,611 concentrados plaquetarios
- 6,485 unidades de plasma fresco
- 412 crioprecipitados
- 1,255 procedimientos de plaquetaféresis

Actividad transfusional institucional

- 6,253 concentrados eritrocitarios transfundidos
- 5,918 concentrados plaquetarios transfundidos
- 2,018 unidades de plasma fresco
- 563 crioprecipitados

Pruebas de inmunohematología y seguridad transfusional

- 19,171 determinaciones de grupo ABO
- 19,171 determinaciones Rh(D)
- 12,127 pruebas de compatibilidad



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- 16,095 rastreos de anticuerpos irregulares

3. Objetivo del Servicio

El objetivo principal del servicio de Medicina transfusional en el INCMNSZ, es garantizar que la sangre y sus componentes (plasma, plaquetas) sean seguros, compatibles y administrados correctamente. Además de administrar transfusiones, realiza procedimientos terapéuticos complejos (como la plasmaféresis) y regula las políticas de seguridad en todo el hospital. Dicho lo anterior contar con un Servicio administrado de un sistema informático para el servicio de Medicina Transfusional que permita la gestión completa de todos los procesos del área de manera práctica, rápida y sencilla; incluyendo las áreas externas involucradas como: Cirugía, Hospitalización, Terapia Intensiva, cumpliendo con la NOM-253-SSA1-2012 Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos, para seguir mejorando la atención a todos los usuarios (Pacientes, Donadores, Médicos, Enfermeras, Personal de Laboratorio de Inmunohematología y personal administrativo).

El servicio administrado del sistema informático debe ser completamente tropicalizado a México y estar referido a la norma oficial mexicana NOM-253-SSA1-2012 y las demás normas que apliquen.

4. Alcance del Servicio

El servicio tiene por objeto garantizar la continuidad operativa del Sistema Informático HEMOCOD, actualmente implementado en el Instituto para la gestión integral del Servicio de Medicina Transfusional.

Para ello, el proveedor deberá proporcionar servicios de administración, soporte técnico especializado, mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, actualización tecnológica, capacitación e interoperabilidad, a fin de asegurar la disponibilidad, estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la solución durante la vigencia del contrato.

El sistema deberá mantenerse alineado a la Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012 y demás disposiciones aplicables, garantizando la trazabilidad de los procesos transfusionales desde la donación hasta la transfusión, así como la seguridad y automatización de la operación.

Asimismo, el servicio podrá incluir la instalación, configuración y puesta en operación de actualizaciones, módulos, interfaces o componentes complementarios necesarios para mantener la continuidad y evolución funcional



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

de la plataforma existente, sin que ello implique la implementación de un nuevo sistema informático.

5. Descripción general del servicio

5.1. Estructura del Servicio

El Instituto requiere para esta solución dos niveles de servicio diferenciados.

5.1.1. Primer nivel de servicio L1.

Este nivel de servicio será realizado por el personal que la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto, designe.

Soporte directo a usuarios en las instalaciones del Instituto.

El personal asignado para este primer nivel de servicio deberá tener formación en sistemas computacionales y redes de datos, a fin de que una vez concluida la capacitación por parte del proveedor sea capaz de:

- Operar el sistema, aplicando procedimientos definidos para la resolución de incidentes.
- Aplicar el conocimiento necesario para definir el problema y poder trasladarlo al siguiente nivel de servicio (segundo nivel de servicio L2 y tercer nivel de servicio L3), considerando las siguientes funciones:
 - Recepción de llamadas de soporte.
 - Atención de los tickets:
 - o Registro y calificación del ticket.
 - o Atención de los requerimientos
 - ☐ Hardware
 - ☐ Formación
 - ☐ Dudas funcionales del sistema
 - ☐ Aplicación de operaciones definidas para la recuperación de sistemas caídos.
 - Escalación de incidentes al segundo nivel de servicio L2 de la empresa proveedora y/o fabricante.

5.1.2. condiciones de servicio L2 y L3.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Se requiere que la empresa proveedora proporcione este nivel de servicio con personal de la empresa proveedora o fabricante, mismo que tendrá como objetivo principal la provisión de soporte especializado a las peticiones del personal del Instituto del primer nivel de servicio L1.

Se requiere que el personal que atienda este servicio cuente con la capacitación en el Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional, no solo a nivel de usuario si no a nivel de solución de problemas, incidencias y desarrollo de nuevas funcionalidades.

Las principales funciones de los niveles de servicio L2 y L3 que se requieren son:

- Atención de incidencias y solución de problemas.
- Formación de personal del primer nivel de servicio.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades, fixes para bugs detectados y entrega de nuevas versiones finalizadas.
- Participación en los procesos de actualización del sistema.
- Toma de requerimientos y escalado de peticiones de cambios y desarrollos nuevos.

5.1.3. Gestión del Servicio

Este servicio deberá cubrir la funcionalidad requerida por el servicio de medicina transfusional, así como, soporte y desarrollo de nueva funcionalidad.

- Gestión de soporte a la operación para garantizar la continuidad del servicio.

5.2. Continuidad del servicio administrado

El Instituto requiere dar continuidad al servicio administrado de un sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional que proporcione un sistema que cumpla con el objetivo del presente anexo técnico. Las principales funcionalidades que contiene son las siguientes:

- a Gestión de la pre donación.
 - b Gestión de donantes (Historiales de donación).
 - c Promoción de la donación.
 - d Gestión del proceso de donación.
 - e Procesamiento de la sangre.
- Gestión de pruebas y resultados.
 - Integración de resultados y listas de carga de analizadores automáticos.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Filtros y candados para la liberación de sangre segura.
- f Almacenamiento de componentes.
- Gestión de almacenes.
- Gestión de seroteca de muestras.
- g Gestión transfusional
- Petición de Hemoderivados.
- Programación de pruebas de paciente.
- Gestión de la reposición de sangre del paciente.
- Integración de resultados y listas de carga de analizadores automáticos.
- Pruebas cruzadas, reservas y envíos de bolsas.
- Candados y reglas para la reserva y el envío de una bolsa.
- Cierre de la transfusión
- h Gestión de usuarios y permisos de acceso.
- i Trazabilidad total de sistema y usuarios.

5.3. Hardware

Suministro de los 8 PDA con las siguientes características:

Estos equipos al concluir el periodo de la vigencia del servicio, pasaran a ser parte del activo del Instituto, en un esquema de donación, sin costo para el Instituto.

- 8 PDA – EA520 Marca Unitech (que se conectaran por WIFI)
- o Funda protectora
- o Strap
- o Cuna cargadora.

5.4. Licenciamiento

Dada la modularidad del Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional deberá considerar al menos las siguientes licencias:

5.4.1. Licencias de Gestión.

Las licencias darán acceso a todas las funcionalidades del Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional que se realizan dentro de los laboratorios y que deberán considerar:

- Proceso de la donación (desde el registro del donante hasta el sangrado del mismo)



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Procesado y analíticas de las unidades de sangre.
- Gestión de almacén y logística de las unidades de sangre.
- Liberación de sangre segura, según filtros estrictos de seguridad.
- Gestión de pacientes. Integración con el sistema de expediente clínico electrónico SoTeci.
- Pruebas cruzadas y envío de unidades a transfundir.
- Gestión de muestras transfusionales.
- Cierre de la transfusión.

5.4.2. Licencias de Petición electrónica

El instituto requiere de una licencia que permita la petición de unidades de sangre desde todos los servicios del Instituto hacía el servicio transfusional que opera.

Esta licencia sea mediante la digitalización y la seguridad en los datos transmitidos desde el exterior, médico prescriptor, hacía el Servicio de transfusión.

5.4.3. Licencias de interface (analizadores)

El instituto requiere de licencias para cada uno de los analizadores automatizados que se quieran conectar al Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional, y permiten el envío de listas de carga y la recepción de resultados analíticos de los mismos. Debe incluir el uso y el soporte de cualquier cambio de un analizador por otro de modelo diferente para el cual exista un driver ya desarrollado que no implique la asignación mayor de un día de un ingeniero, en caso contrario, si esto representa un costo adicional, será de previo acuerdo entre la empresa proveedora y el Instituto,

5.4.4. Licencia Servidor

El instituto requiere de una licencia para que todas las terminales que están distribuidas en el Instituto puedan, a través de conexiones WIFI conectarse con el servidor central.

5.4.5. Licencia PDA

El Instituto requiere de una licencia para cada una de las terminales (PDA) que se utilizan que habilite la APP del Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional, necesaria para poder realizar las extracciones y transfusiones en cabecera de paciente.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

5.5. Servicios de operación

Durante la instalación y operación del servicio se resumen los siguientes puntos:

- Consultoría en sitio.
- Formación del personal que la STIC determine para el primer nivel de servicio L1.
- Instalación configuración y validación de los nuevos módulos propuestos.
- Participación en los arranques de las nuevas funcionalidades en sitio.
- Gestor de servicios.
- Gestión de comunicación con (Usuarios, ingenieros de primer nivel de servicio L1)
- Definición de alcances y cambios en el sistema.
- Planificación de tareas del servicio.
- Definición y consecución de Hitos del servicio.
- Gestión de desviaciones.

5.5.1. Suministro de licencias

Licencias vigentes durante el servicio

Cantidad	Descripción
10	Licencia de Gestión del Sistema Informático por puesto
01	Licencia de Petición electrónica
08	Licencia por analizador
01	Licencia por servidor
18	Licencia por PDA

5.6. Especificaciones de servicio.

La empresa proveedora debe considerar en su propuesta los siguientes puntos:

5.6.1. Soporte

Capacitación y apoyo al personal de primer nivel de servicio L1 del Instituto, a fin de que registre y clasifique las incidencias en la mesa de ayuda y en caso de requerirse lo escale al siguiente nivel de servicio.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Metodología

- Contacto con el Equipo de Soporte y Mantenimiento del servicio.

El Primer nivel de servicio será atendido por el personal de la STIC designe.

Para los siguientes niveles de servicio la empresa proveedora deberá poner a disposición de la STIC distintos medios de atención, de tal forma que las personas designadas puedan elegir la alternativa que consideren más adecuada a partir de los servicios que requieran.

- Todas las peticiones con prioridad 1 deberán ser reportadas vía telefónica.
- Para las prioridades diferentes a 1 el contacto deberá ser vía telefónica en tiempo real, correo electrónico o sitio WEB.

Niveles de interlocución

Una vez establecidos los mecanismos de acceso al servicio, se definirá el personal del Instituto que se encargará del comunicado y escalado de incidencias al equipo de soporte y mantenimiento.

La empresa proveedora deberá definir el procedimiento para el registro y atención de las sugerencias y mejoras propuestas por los usuarios, así como los comunicados referidos a la liberación de nuevas versiones para garantizar el mantenimiento del sistema.

La empresa proveedora dispondrá de un tercer nivel de servicio (soporte y mantenimiento) a través de su equipo de desarrollo. Este nivel de servicio prestará asistencia especializada sobre el sistema de información cuando se requiera alguna actividad que involucre el código fuente de la aplicación (revisión y/o modificación).

Mesa de ayuda

Para los niveles de servicio L2 y L3 el Instituto proporcionará a la empresa proveedora los accesos necesarios para atención en sitio o remota.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

La empresa proveedora entregara de acuerdo al cronograma el reporte o el estado de cada una de las incidencias, peticiones, sugerencias y mejoras que le hayan sido comunicadas

La empresa proveedora notificará al personal que las STIC determine la liberación de nuevas versiones y deberá documentar su control de cambios tanto en ambiente de QA como ambiente productivo.

La notificación del soporte podrá ser a través de estas vías:

- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- WEB (Solo prioridad 3)

Una vez recibida la llamada esta deberá ser clasificada como:

- Petición de asistencia funcional
- Consulta sobre uso funcional del software

Niveles de servicio

Una vez se han establecido los mecanismos de acceso al equipo de soporte y mantenimiento y los niveles de interlocución, se deberá identificar el tipo de incidencia para su adecuada canalización y resolución.

Las incidencias se clasifican de la siguiente manera:

- Prioridad 1: sistema caído o degradado en tal forma que imposibilita su uso.
- Prioridad 2: funcionalidades parciales no accesibles o con mal funcionamiento que no impiden el uso normal de las mismas.
- Prioridad 3: peticiones de cambios en configuración que deban pasar por etapas de pruebas en pre producción.

Prioridad de la incidencia	Horario de Atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de Atención remota
1	30 min	30 min	24/7
2	2 horas	4 horas	L-V 8.30 a 18.30
	S 8.30 a 14		
3	1 día laborable	1 día laborable	L-V 8.30 a 18.30
	S 8.30 a 14		



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Una vez clasificada y priorizada la incidencia, se deberá actuar según el siguiente procedimiento:

- a. Si la incidencia reportada genera una petición se catalogará como tal y se tratará con el responsable del servicio de forma periódica. Las propuestas de mejoras y nuevas funcionalidades que los usuarios demanden se centralizarán en el experto funcional y/o el personal que la STIC determine.
- b. Si se trata de una incidencia del sistema, los pasos a seguir serán los siguientes:
 - El personal del Instituto de primer nivel de servicio procederá a resolver la incidencia con el usuario conforme al procedimiento.
 - En aquellos casos en los cuales no exista una solución directa para la incidencia reportada en el primer nivel de servicio L1, se procederá a canalizarlo al equipo de soporte y mantenimiento de segundo nivel servicio L2 para su análisis y estudio, hasta su resolución.
 - En caso de ser necesaria la intervención del equipo de desarrollo de la empresa proveedora para realizar alguna actividad que involucre el código fuente del sistema, se escalará desde el equipo de soporte y mantenimiento de la empresa proveedora para aplicar la correspondiente solución.
 - Una vez resuelta la incidencia por parte del equipo de soporte y mantenimiento de la empresa proveedora, deberá de comunicar al Instituto, junto con la solución aplicada, al primer nivel de servicio L1, quien se encargará de informarlo al usuario que reportó la incidencia, la cual deberá quedar registrada en alguna herramienta helpdesk de la empresa proveedora, cambiando su estatus a Lista para su cierre.
 - Después de realizado lo anterior, se esperará a que el primer nivel de servicio L1 informe al usuario que reportó la incidencia que esta ha sido atendida. Si el usuario está de acuerdo con la atención recibida se dará por Cerrada definitivamente la incidencia. En caso contrario, y si la incidencia es escalada nuevamente al equipo de soporte y mantenimiento de la empresa proveedora, se iniciará con el tercer punto del inciso "b".



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Consultas sobre uso funcional del sistema, que puede derivar en acciones formativas.

Este tipo de consultas serán por lo general priorizadas como: Prioridad 2 o 3. Se trata de dudas o consultas que el Instituto tenga acerca del uso del sistema o las posibilidades de realización de alguna operación, por vicios ocultos o defectos del mismo.

SLA (soporte)

- Número de consultas: ilimitada
- Número de soluciones de Bugs/mal funcionamiento: ilimitado
- Número de actualizaciones Urgentes del sistema por Bugs: ilimitada
- Número de asistencias On-Site para la resolución de incidencias:

Inicialmente, todas las asistencias On-Site deberán ser realizadas por el personal del primer nivel de servicio L1, quienes ejecutaran las acciones de soporte indicadas por la empresa proveedora y en caso de no haber solucionado la incidencia, será necesaria la asistencia in-situ del personal de la empresa proveedora para el segundo nivel de servicio L2.

- Tiempos comprometidos del segundo nivel de servicio L2 en respuesta a llamadas del primer nivel de servicio L1:

Prioridad de la incidencia	Horario de Atención		Tiempo de respuesta	Tiempo de Atención remota
1	30 min	30 min	24/7	
2	2 horas	4 horas	L-V 8.30 a 18.30	S 8.30 a 14
3	1 día laborable	1 día laborable	L-V 8.30 a 18.30	S 8.30 a 14

Mantenimiento preventivo y evolutivo

El Instituto requiere que la empresa proveedora mantenga la instalación en correcto estado, es decir, se incluyan aquellas tareas de gestión, actualización de versiones, servicios, cambios en configuraciones, formaciones, consultoría de nuevos requerimientos y desarrollo.

Dentro de los servicios de mantenimiento a proporcionar por la empresa proveedora, deberá considerar las siguientes modalidades de mantenimiento, encaminadas a garantizar la mejora continua del sistema a través de la solución de los errores detectados y a la inclusión de las nuevas funcionalidades técnicas.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

El Instituto requiere de los siguientes servicios de mantenimiento:

Preventivo: acciones de mantenimiento realizadas para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia. Se incluye también el conjunto de modificaciones que respondan a cambios de legislación. En este mantenimiento está incluido el trabajo constante de evolución del sistema que está siempre disponible para el cliente en las diferentes versiones que van saliendo.

Asimismo, se contempla la validación sistemática de que todos los equipos e interfaces se encuentren alineados en la misma versión de software, asegurando la compatibilidad funcional y la reducción de riesgos asociados a discrepancias tecnológicas.

Finalmente, se lleva a cabo la validación de procesos, verificando que las operaciones se ejecuten conforme a los lineamientos establecidos, garantizando la confiabilidad de los resultados y la correcta interacción entre los distintos módulos y servicios.

Se realiza el mantenimiento a la base de datos cada 6 meses, orientado a preservar su integridad, optimizar el rendimiento y asegurar la disponibilidad de la información para los distintos sistemas e interfaces. Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al término de cada mes. Las acciones de mantenimiento preventivo comprenden también la revisión y conservación periódica de los dispositivos PDA utilizados en la cabecera de paciente, así como la ejecución controlada de reinicios de los servicios alojados en el servidor IIS (Internet Information Services), con el fin de garantizar la continuidad operativa y la estabilidad de las aplicaciones críticas, esta actividad aunque es continua, reservamos una acción de mantenimiento preventivo 3 veces por año para revisar la condición de los dispositivos. Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al término de cada mes.

Evolutivo: Desarrollos y nuevas funcionalidades para la adaptación del sistema a las evoluciones del banco, los desarrollos contemplados en este servicio son contemplados para el cambio o adaptación de alguna de las funcionalidades



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

existentes en el sistema. No debe entenderse como un servicio de desarrollo de nuevas funcionalidades, que deberán ser planteadas con servicios fuera del alcance del presente contrato. Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al termino de cada mes

Correctivo: este servicio se considera en el apartado de soporte.

El desarrollo de nueva funcionalidad propuesta deberá considerar:

- ☐ Mantenimiento de un equipo de desarrolladores capaz de realizar las mejoras necesarias en el sistema.
- ☐ Nuevas versiones a disposición del Instituto con mejoras genéricas y de rendimiento del sistema.
- ☐ Asesoramiento técnico en nuevas funcionalidades genéricas y de rendimiento del sistema.
- ☐ Elaboración de nuevos reportes personalizados a petición del Instituto.
- ☐ Refuerzos en el entrenamiento del personal usuario.
- ☐ Consultoría para la evaluación de nuevas necesidades del Instituto.
- ☐ Asesoramiento de cambios en la configuración
- ☐ Consultoría funcional para nuevas funcionalidades con necesidad de desarrollo.
- ☐ Desarrollo de funcionalidades requeridas por el Instituto.
- ☐ Actualización de versión.

Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al termino de cada mes.

Actualización de versiones. De acuerdo a la liberación del fabricante el cual debiera ser al menos una vez al año. Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al termino de cada mes.

Gestión de nuevos requerimientos

La empresa proveedora realizará el levantamiento de requerimientos y revisión de los mismos con el personal designado por la Subdirección de Tecnologías de la Información del Instituto, una vez definidos, la empresa proveedora deberá realizar una propuesta que según lo solicitado podrá incluir:

- Cambios de configuración: se dará la explicación de la afectación del cambio a realizar, además el mismo será instalado en pre producción para la validación del Instituto, previo a su paso a producción.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Desarrollos y control de cambios. Puntos a considerar:
 - ☐ Documento de diseño funcional aprobado por el usuario final.
 - ☐ Propuesta económica aprobada por el Instituto.
 - ☐ Desarrollo de la funcionalidad.
 - ☐ Pruebas de la funcionalidad en ambiente de desarrollo de la empresa proveedora.
 - ☐ Implementación en ambiente de QA del Instituto para su validación.
 - ☐ Aprobación de la funcionalidad en ambiente de QA por parte del Instituto.
 - ☐ Implementación en ambiente productivo del Instituto.

SLA (Mantenimiento)

- La empresa proveedora deberá considerar las nuevas versiones con mejoras genéricas y de rendimiento del sistema: hasta 4 versiones al año.
- Asesoramiento técnico en nuevas funcionalidades genéricas y de rendimiento del sistema: las horas necesarias durante la vigencia del servicio.
- Elaboración de nuevos reportes personalizados a petición del Instituto: hasta 8 al año
- Consultoría para la evaluación de nuevos requerimientos para el Instituto: 1 hora por cada nueva funcionalidad.
 - ☐ Asesoramiento de cambios en la configuración
 - ☐ Consultoría funcional para nuevos desarrollos.
- Desarrollo de nuevos requerimientos para el Instituto: 40 horas de desarrollo (estas son horas de desarrollo de nuevas funcionalidades, no se pueden utilizar para interfaces)
- Actualización de versión: durante la vigencia del servicio
- Vigilancia de caducidades y alertas de vencimiento.
- Registro y control de procedimientos de aféresis.
- Registro, ingreso, procesamiento y entrega de células progenitoras hematopoyéticas (CPH).
- Integración documental de pruebas pretransfusionales.
- Registro de transfusiones y hemovigilancia.
- Elaboración automatizada del informe mensual obligatorio al Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea (CNTS).

Durante el año 2025, el Servicio de Medicina Transfusional registró una operación de alta complejidad y elevado volumen asistencial, sustentada completamente en el sistema Hemocod. En la siguiente tabla se presenta un resumen de todo el ejercicio 2025.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Servicios realizados en Medicina Transfusional 2025

Atención a donadores • 10,626 donadores valorados

- 7,761 donadores aceptados

Producción y fraccionamiento de hemocomponentes

- 6,485 concentrados eritrocitarios
- 4,611 concentrados plaquetarios
- 6,485 unidades de plasma fresco
- 412 crioprecipitados
- 1,255 procedimientos de plaquetaféresis

Actividad transfusional institucional

- 6,253 concentrados eritrocitarios transfundidos
- 5,918 concentrados plaquetarios transfundidos
- 2,018 unidades de plasma fresco
- 563 crioprecipitados

Pruebas de inmunohematología y seguridad transfusional

- 19,171 determinaciones de grupo ABO
- 19,171 determinaciones Rh(D)
- 12,127 pruebas de compatibilidad
- 16,095 rastreos de anticuerpos irregulares

3. Objetivo del Servicio

El objetivo principal del servicio de Medicina transfusional en el INCMNSZ, es garantizar que la sangre y sus componentes (plasma, plaquetas) sean seguros, compatibles y administrados correctamente. Además de administrar transfusiones, realiza procedimientos terapéuticos complejos (como la plasmaféresis) y regula las políticas de seguridad en todo el hospital. Dicho lo anterior contar con un Servicio administrado de un sistema informático para el servicio de Medicina Transfusional que permita la gestión completa de todos los procesos del área de manera práctica, rápida y sencilla; incluyendo las áreas externas involucradas como: Cirugía, Hospitalización, Terapia Intensiva, cumpliendo con la NOM-253-SSA1-2012 Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos, para seguir mejorando la atención a todos los usuarios (Pacientes, Donadores, Médicos, Enfermeras, Personal de Laboratorio de Inmunohematología y personal administrativo).

El servicio administrado del sistema informático debe ser completamente tropicalizado a México y estar referido a la norma oficial mexicana NOM-253-SSA1-2012 y las demás normas que apliquen.

4. Alcance del Servicio



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

El servicio tiene por objeto garantizar la continuidad operativa del Sistema Informático HEMOCOD, actualmente implementado en el Instituto para la gestión integral del Servicio de Medicina Transfusional.

Para ello, el proveedor deberá proporcionar servicios de administración, soporte técnico especializado, mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, actualización tecnológica, capacitación e interoperabilidad, a fin de asegurar la disponibilidad, estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la solución durante la vigencia del contrato.

El sistema deberá mantenerse alineado a la Norma Oficial Mexicana NOM-253-SSA1-2012 y demás disposiciones aplicables, garantizando la trazabilidad de los procesos transfusionales desde la donación hasta la transfusión, así como la seguridad y automatización de la operación.

Asimismo, el servicio podrá incluir la instalación, configuración y puesta en operación de actualizaciones, módulos, interfaces o componentes complementarios necesarios para mantener la continuidad y evolución funcional de la plataforma existente, sin que ello implique la implementación de un nuevo sistema informático.

5. Descripción general del servicio

5.1. Estructura del Servicio

El Instituto requiere para esta solución dos niveles de servicio diferenciados.

5.1.1. Primer nivel de servicio L1.

Este nivel de servicio será realizado por el personal que la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto, designe.

Soporte directo a usuarios en las instalaciones del Instituto.

El personal asignado para este primer nivel de servicio deberá tener formación en sistemas computacionales y redes de datos, a fin de que una vez concluida la capacitación por parte del proveedor sea capaz de:

- Operar el sistema, aplicando procedimientos definidos para la resolución de incidentes.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Aplicar el conocimiento necesario para definir el problema y poder trasladarlo al siguiente nivel de servicio (segundo nivel de servicio L2 y tercer nivel de servicio L3), considerando las siguientes funciones:

- Recepción de llamadas de soporte.
- Atención de los tickets:
 - o Registro y calificación del ticket.
 - o Atención de los requerimientos
 - ☐ Hardware
 - ☐ Formación
 - ☐ Dudas funcionales del sistema
 - ☐ Aplicación de operaciones definidas para la recuperación de sistemas caídos.
- Escalación de incidentes al segundo nivel de servicio L2 de la empresa proveedora y/o fabricante.

5.1.2. condiciones de servicio L2 y L3.

Se requiere que la empresa proveedora proporcione este nivel de servicio con personal de la empresa proveedora o fabricante, mismo que tendrá como objetivo principal la provisión de soporte especializado a las peticiones del personal del Instituto del primer nivel de servicio L1.

Se requiere que el personal que atienda este servicio cuente con la capacitación en el Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional, no solo a nivel de usuario si no a nivel de solución de problemas, incidencias y desarrollo de nuevas funcionalidades.

Las principales funciones de los niveles de servicio L2 y L3 que se requieren son:

- Atención de incidencias y solución de problemas.
- Formación de personal del primer nivel de servicio.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades, fixes para bugs detectados y entrega de nuevas versiones finalizadas.
- Participación en los procesos de actualización del sistema.
- Toma de requerimientos y escalado de peticiones de cambios y desarrollos nuevos.

5.1.3. Gestión del Servicio

Este servicio deberá cubrir la funcionalidad requerida por el servicio de medicina transfusional, así como, soporte y desarrollo de nueva funcionalidad.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Gestión de soporte a la operación para garantizar la continuidad del servicio.

5.2. Continuidad del servicio administrado

El Instituto requiere dar continuidad al servicio administrado de un sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional que proporcione un sistema que cumpla con el objetivo del presente anexo técnico. Las principales funcionalidades que contiene son las siguientes:

- a Gestión de la pre donación.
- b Gestión de donantes (Historiales de donación).
- c Promoción de la donación.
- d Gestión del proceso de donación.
- e Procesamiento de la sangre.
 - Gestión de pruebas y resultados.
 - Integración de resultados y listas de carga de analizadores automáticos.
 - Filtros y candados para la liberación de sangre segura.
- f Almacenamiento de componentes.
 - Gestión de almacenes.
 - Gestión de seroteca de muestras.
- g Gestión transfusional
 - Petición de Hemoderivados.
 - Programación de pruebas de paciente.
 - Gestión de la reposición de sangre del paciente.
 - Integración de resultados y listas de carga de analizadores automáticos.
 - Pruebas cruzadas, reservas y envíos de bolsas.
 - Candados y reglas para la reserva y el envío de una bolsa.
 - Cierre de la transfusión
- h Gestión de usuarios y permisos de acceso.
- i Trazabilidad total de sistema y usuarios.

5.3. Hardware

Suministro de los 8 PDA con las siguientes características:

Estos equipos al concluir el periodo de la vigencia del servicio, pasaran a ser parte del activo del Instituto, en un esquema de donación, sin costo para el Instituto.

- 8 PDA – EA520 Marca Unitech (que se conectaran por WIFI)



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- o Funda protectora
- o Strap
- o Cuna cargadora.

5.4. Licenciamiento

Dada la modularidad del Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional deberá considerar al menos las siguientes licencias:

5.4.1. Licencias de Gestión.

Las licencias darán acceso a todas las funcionalidades del Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional que se realizan dentro de los laboratorios y que deberán considerar:

- Proceso de la donación (desde el registro del donante hasta el sangrado del mismo)
- Procesado y analíticas de las unidades de sangre.
- Gestión de almacén y logística de las unidades de sangre.
- Liberación de sangre segura, según filtros estrictos de seguridad.
- Gestión de pacientes. Integración con el sistema de expediente clínico electrónico SoTeci.
- Pruebas cruzadas y envío de unidades a transfundir.
- Gestión de muestras transfusionales.
- Cierre de la transfusión.

5.4.2. Licencias de Petición electrónica

El instituto requiere de una licencia que permita la petición de unidades de sangre desde todos los servicios del Instituto hacia el servicio transfusional que opera.

Esta licencia sea mediante la digitalización y la seguridad en los datos transmitidos desde el exterior, médico prescriptor, hacia el Servicio de transfusión.

5.4.3. Licencias de interface (analizadores)

El instituto requiere de licencias para cada uno de los analizadores automatizados que se quieran conectar al Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional, y permiten el envío de listas de carga y la recepción de resultados analíticos de los mismos. Debe incluir el uso y el soporte de cualquier cambio de un



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

analizador por otro de modelo diferente para el cual exista un driver ya desarrollado que no implique la asignación mayor de un día de un ingeniero, en caso contrario, si esto representa un costo adicional, será de previo acuerdo entre la empresa proveedora y el Instituto,

5.4.4. Licencia Servidor

El instituto requiere de una licencia para que todas las terminales que están distribuidas en el Instituto puedan, a través de conexiones WIFI conectarse con el servidor central.

5.4.5. Licencia PDA

El Instituto requiere de una licencia para cada una de las terminales (PDA) que se utilizan que habilite la APP del Sistema Informático para el Servicio de Medicina Transfusional, necesaria para poder realizar las extracciones y transfusiones en cabecera de paciente.

5.5. Servicios de operación

Durante la instalación y operación del servicio se resumen los siguientes puntos:

- Consultoría en sitio.
- Formación del personal que la STIC determine para el primer nivel de servicio L1.
- Instalación configuración y validación de los nuevos módulos propuestos.
- Participación en los arranques de las nuevas funcionalidades en sitio.
- Gestor de servicios.
- Gestión de comunicación con (Usuarios, ingenieros de primer nivel de servicio L1)
- Definición de alcances y cambios en el sistema.
- Planificación de tareas del servicio.
- Definición y consecución de Hitos del servicio.
- Gestión de desviaciones.

5.5.1. Suministro de licencias

Licencias vigentes durante el servicio



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Cantidad	Descripción
10	Licencia de Gestión del Sistema Informático por puesto
01	Licencia de Petición electrónica
08	Licencia por analizador
01	Licencia por servidor
18	Licencia por PDA

5.6. Especificaciones de servicio.

La empresa proveedora debe considerar en su propuesta los siguientes puntos:

5.6.1. Soporte

Capacitación y apoyo al personal de primer nivel de servicio L1 del Instituto, a fin de que registre y clasifique las incidencias en la mesa de ayuda y en caso de requerirse lo escale al siguiente nivel de servicio.

Metodología

- Contacto con el Equipo de Soporte y Mantenimiento del servicio.

El Primer nivel de servicio será atendido por el personal de la STIC designe.

Para los siguientes niveles de servicio la empresa proveedora deberá poner a disposición de la STIC distintos medios de atención, de tal forma que las personas designadas puedan elegir la alternativa que consideren más adecuada a partir de los servicios que requieran.

- Todas las peticiones con prioridad 1 deberán ser reportadas vía telefónica.
- Para las prioridades diferentes a 1 el contacto deberá ser vía telefónica en tiempo real, correo electrónico o sitio WEB.

Niveles de interlocución

Una vez establecidos los mecanismos de acceso al servicio, se definirá el personal del Instituto que se encargará del comunicado y escalado de incidencias al equipo de soporte y mantenimiento.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

La empresa proveedora deberá definir el procedimiento para el registro y atención de las sugerencias y mejoras propuestas por los usuarios, así como los comunicados referidos a la liberación de nuevas versiones para garantizar el mantenimiento del sistema.

La empresa proveedora dispondrá de un tercer nivel de servicio (soporte y mantenimiento) a través de su equipo de desarrollo. Este nivel de servicio prestará asistencia especializada sobre el sistema de información cuando se requiera alguna actividad que involucre el código fuente de la aplicación (revisión y/o modificación).

Mesa de ayuda

Para los niveles de servicio L2 y L3 el Instituto proporcionará a la empresa proveedora los accesos necesarios para atención en sitio o remota.

La empresa proveedora entregará de acuerdo al cronograma el reporte o el estado de cada una de las incidencias, peticiones, sugerencias y mejoras que le hayan sido comunicadas

La empresa proveedora notificará al personal que las STIC determine la liberación de nuevas versiones y deberá documentar su control de cambios tanto en ambiente de QA como ambiente productivo.

La notificación del soporte podrá ser a través de estas vías:

- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- WEB (Solo prioridad 3)

Una vez recibida la llamada esta deberá ser clasificada como:

- Petición de asistencia funcional
- Consulta sobre uso funcional del software

Niveles de servicio

Una vez se han establecido los mecanismos de acceso al equipo de soporte y mantenimiento y los niveles de interlocución, se deberá identificar el tipo de incidencia para su adecuada canalización y resolución.

Las incidencias se clasifican de la siguiente manera:



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Prioridad 1: sistema caído o degradado en tal forma que imposibilita su uso.
- Prioridad 2: funcionalidades parciales no accesibles o con mal funcionamiento que no impiden el uso normal de las mismas.
- Prioridad 3: peticiones de cambios en configuración que deban pasar por etapas de pruebas en pre producción.

Prioridad de la incidencia	Horario de Atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de Atención remota
1	30 min	30 min	24/7
2	2 horas	4 horas	L-V 8.30 a 18.30
3	1 día laborable	1 día laborable	L-V 8.30 a 18.30

Una vez clasificada y priorizada la incidencia, se deberá actuar según el siguiente procedimiento:

a. Si la incidencia reportada genera una petición se catalogará como tal y se tratará con el responsable del servicio de forma periódica. Las propuestas de mejoras y nuevas funcionalidades que los usuarios demanden se centralizarán en el experto funcional y/o el personal que la STIC determine.

b. Si se trata de una incidencia del sistema, los pasos a seguir serán los siguientes:

- El personal del Instituto de primer nivel de servicio procederá a resolver la incidencia con el usuario conforme al procedimiento.
- En aquellos casos en los cuales no exista una solución directa para la incidencia reportada en el primer nivel de servicio L1, se procederá a canalizarlo al equipo de soporte y mantenimiento de segundo nivel servicio L2 para su análisis y estudio, hasta su resolución.
- En caso de ser necesaria la intervención del equipo de desarrollo de la empresa proveedora para realizar alguna actividad que involucre el código fuente del sistema, se escalará desde el equipo de soporte y mantenimiento de la empresa proveedora para aplicar la correspondiente solución.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Una vez resuelta la incidencia por parte del equipo de soporte y mantenimiento de la empresa proveedora, deberá de comunicar al Instituto, junto con la solución aplicada, al primer nivel de servicio L1, quien se encargará de informarlo al usuario que reportó la incidencia, la cual deberá quedar registrada en alguna herramienta helpdesk de la empresa proveedora, cambiando su estatus a Lista para su cierre.
- Después de realizado lo anterior, se esperará a que el primer nivel de servicio L1 informe al usuario que reportó la incidencia que esta ha sido atendida. Si el usuario está de acuerdo con la atención recibida se dará por Cerrada definitivamente la incidencia. En caso contrario, y si la incidencia es escalada nuevamente al equipo de soporte y mantenimiento de la empresa proveedora, se iniciará con el tercer punto del inciso "b".

Consultas sobre uso funcional del sistema, que puede derivar en acciones formativas.

Este tipo de consultas serán por lo general priorizadas como: Prioridad 2 o 3. Se trata de dudas o consultas que el Instituto tenga acerca del uso del sistema o las posibilidades de realización de alguna operación, por vicios ocultos o defectos del mismo.

SLA (soporte)

- Número de consultas: ilimitada
- Número de soluciones de Bugs/mal funcionamiento: ilimitado
- Número de actualizaciones Urgentes del sistema por Bugs: ilimitada
- Número de asistencias On-Site para la resolución de incidencias:

Inicialmente, todas las asistencias On-Site deberán ser realizadas por el personal del primer nivel de servicio L1, quienes ejecutaran las acciones de soporte indicadas por la empresa proveedora y en caso de no haber solucionado la incidencia, será necesaria la asistencia in-situ del personal de la empresa proveedora para el segundo nivel de servicio L2.

- Tiempos comprometidos del segundo nivel de servicio L2 en respuesta a llamadas del primer nivel de servicio L1:

Prioridad de la incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de Atención remota
Horario de Atención		



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

1	30 min	30 min	24/7
2	2 horas	4 horas	L-V 8.30 a 18.30 S 8.30 a 14
3	1 día laborable	1 día laborable	L-V 8.30 a 18.30 S 8.30 a 14

Mantenimiento preventivo y evolutivo

El Instituto requiere que la empresa proveedora mantenga la instalación en correcto estado, es decir, se incluyan aquellas tareas de gestión, actualización de versiones, servicios, cambios en configuraciones, formaciones, consultoría de nuevos requerimientos y desarrollo.

Dentro de los servicios de mantenimiento a proporcionar por la empresa proveedora, deberá considerar las siguientes modalidades de mantenimiento, encaminadas a garantizar la mejora continua del sistema a través de la solución de los errores detectados y a la inclusión de las nuevas funcionalidades técnicas.

El Instituto requiere de los siguientes servicios de mantenimiento:

Preventivo: acciones de mantenimiento realizadas para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia. Se incluye también el conjunto de modificaciones que respondan a cambios de legislación. En este mantenimiento está incluido el trabajo constante de evolución del sistema que está siempre disponible para el cliente en las diferentes versiones que van saliendo.

Asimismo, se contempla la validación sistemática de que todos los equipos e interfaces se encuentren alineados en la misma versión de software, asegurando la compatibilidad funcional y la reducción de riesgos asociados a discrepancias tecnológicas.

Finalmente, se lleva a cabo la validación de procesos, verificando que las operaciones se ejecuten conforme a los lineamientos establecidos, garantizando la confiabilidad de los resultados y la correcta interacción entre los distintos módulos y servicios.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Se realiza el mantenimiento a la base de datos cada 6 meses, orientado a preservar su integridad, optimizar el rendimiento y asegurar la disponibilidad de la información para los distintos sistemas e interfaces. Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al término de cada mes. Las acciones de mantenimiento preventivo comprenden también la revisión y conservación periódica de los dispositivos PDA utilizados en la cabecera de paciente, así como la ejecución controlada de reinicios de los servicios alojados en el servidor IIS (Internet Information Services), con el fin de garantizar la continuidad operativa y la estabilidad de las aplicaciones críticas, esta actividad aunque es continua, reservamos una acción de mantenimiento preventivo 3 veces por año para revisar la condición de los dispositivos. Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al término de cada mes.

Evolutivo: Desarrollos y nuevas funcionalidades para la adaptación del sistema a las evoluciones del banco, los desarrollos contemplados en este servicio son contemplados para el cambio o adaptación de alguna de las funcionalidades existentes en el sistema. No debe entenderse como un servicio de desarrollo de nuevas funcionalidades, que deberán ser planteadas con servicios fuera del alcance del presente contrato. Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al término de cada mes.

Correctivo: este servicio se considera en el apartado de soporte.

El desarrollo de nueva funcionalidad propuesta deberá considerar:

- ☐ Mantenimiento de un equipo de desarrolladores capaz de realizar las mejoras necesarias en el sistema.
- ☐ Nuevas versiones a disposición del Instituto con mejoras genéricas y de rendimiento del sistema.
- ☐ Asesoramiento técnico en nuevas funcionalidades genéricas y de rendimiento del sistema.
- ☐ Elaboración de nuevos reportes personalizados a petición del Instituto.
- ☐ Refuerzos en el entrenamiento del personal usuario.
- ☐ Consultoría para la evaluación de nuevas necesidades del Instituto.
- ☐ Asesoramiento de cambios en la configuración.
- ☐ Consultoría funcional para nuevas funcionalidades con necesidad de desarrollo.
- ☐ Desarrollo de funcionalidades requeridas por el Instituto.
- ☐ Actualización de versión.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al termino de cada mes.

Actualización de versiones. De acuerdo a la liberación del fabricante el cual debiera ser al menos una vez al año. Entrega de reporte mensual de servicio, dentro de los 05 días hábiles posteriores al termino de cada mes.

Gestión de nuevos requerimientos

La empresa proveedora realizará el levantamiento de requerimientos y revisión de los mismos con el personal designado por la Subdirección de Tecnologías de la Información del Instituto, una vez definidos, la empresa proveedora deberá realizar una propuesta que según lo solicitado podrá incluir:

- Cambios de configuración: se dará la explicación de la afectación del cambio a realizar, además el mismo será instalado en pre producción para la validación del Instituto, previo a su paso a producción.
- Desarrollos y control de cambios. Puntos a considerar:
 - ☐ Documento de diseño funcional aprobado por el usuario final.
 - ☐ Propuesta económica aprobada por el Instituto.
 - ☐ Desarrollo de la funcionalidad.
 - ☐ Pruebas de la funcionalidad en ambiente de desarrollo de la empresa proveedora.
 - ☐ Implementación en ambiente de QA del Instituto para su validación.
 - ☐ Aprobación de la funcionalidad en ambiente de QA por parte del Instituto.
 - ☐ Implementación en ambiente productivo del Instituto.

SLA (Mantenimiento)

- La empresa proveedora deberá considerar las nuevas versiones con mejoras genéricas y de rendimiento del sistema: hasta 4 versiones al año.
- Asesoramiento técnico en nuevas funcionalidades genéricas y de rendimiento del sistema: las horas necesarias durante la vigencia del servicio.
- Elaboración de nuevos reportes personalizados a petición del Instituto: hasta 8 al año
- Consultoría para la evaluación de nuevos requerimientos para el Instituto: 1 hora por cada nueva funcionalidad.
 - ☐ Asesoramiento de cambios en la configuración
 - ☐ Consultoría funcional para nuevos desarrollos.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/089/26

- Desarrollo de nuevos requerimientos para el Instituto: 40 horas de desarrollo (estas son horas de desarrollo de nuevas funcionalidades, no se pueden utilizar para interfaces)
- Actualización de versión: durante la vigencia del servicio.

POR "EL INSTITUTO"

NOMBRE	CARGO	FIRMA
MTRA. FANNY ALVARADO CHAVEZ	SUBDIRECTORA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	
ING. JUAN CAMPERO BAUTISTA	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	