



# INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/094/18  
MONTO SIN I.V.A.: \$ 999,926.40  
VIGENCIA: 01 DE MAYO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2018

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN "SALVADOR ZUBIRÁN", EN ADELANTE "EL INSTITUTO", REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL L.C. CARLOS ANDRÉS OSORIO PINEDA EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN; Y POR LA OTRA, UNIFY COMMUNICATIONS S.A DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. CÉSAR JULIÁN CELY ORTEGÓN, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL; EN LO SUCESIVO "EL PROVEEDOR" DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## DECLARACIONES

### I.- DECLARA "EL INSTITUTO":

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

I.2. - Que el L.C. CARLOS ANDRÉS OSORIO PINEDA en su carácter de Director de Administración, tiene atribuciones para representar en este acto a "EL INSTITUTO", esto de conformidad con lo que dispone el artículo 36, fracción IV, del Estatuto Orgánico de "EL INSTITUTO" y el Acta número 145,867, de fecha 25 de octubre de 2016, pasada ante la fe del Licenciado Ignacio Soto Borja y Anda, Notario Público número 129 del Distrito Federal, hoy Ciudad de México, donde se protocolizó su nombramiento.

I.3. - Que tiene su domicilio en Avenida Vasco de Quiroga, número 15, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Delegación Tlalpan, C.P. 14080, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

I.4. - Que "EL INSTITUTO" adjudicó a "EL PROVEEDOR" el **SERVICIO DE EQUIPAMIENTO EN SITIO PARA EL HOSPEDAJE DE APLICACIONES**, mediante el procedimiento de **adjudicación directa** con fundamento en el 26, fracción III, y 41, fracción III, ambos preceptos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público,

I.5. Que mediante oficio número **DGPOP-6-3504-2017** de fecha **19 de diciembre de 2017**, la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Salud, Coordinadora de Sector, notificó al "INSTITUTO" que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó el presupuesto, para cubrir las necesidades del ejercicio fiscal **2018**, de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

### II.- DECLARA "EL PROVEEDOR":

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



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

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

Que por Escritura Número 63,478, de fecha 15 de octubre de 2013, otorgada ante la fe del C. Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclan titular de la notaría no. 133 del Distrito Federal, hoy Cuidad de México, se hace constar el cambio de denominación social "**SIEMENS ENTERPRISE COMMUNICATIONS, S.A. DE C.V.**", a "**UNIFY COMMUNICATIONS, S.A. DE C.V.**".

Con registro federal de contribuyentes número **SEC030811UY6**.

II.2. Que su objeto social comprende entre otros: **La fabricación, adquisición, distribución, comercialización, compraventa, importación, exportación, arrendamiento, mantenimiento y reparación de equipos y productos industriales en las ramas de la electrónica y electrofecnía, la construcción de maquinaria y equipos, la mecánica fina y la técnica afín.**

II.3.- Que el **C. CÉSAR JULIÁN CELY ORTEGÓN**, acredita su personalidad con la Escritura Pública Número **65,242** de fecha 06 de febrero de **2015**, otorgada ante la fe del **C. Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclan**, Notario Público Número **133** del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, por lo que cuenta con las facultades suficientes y necesarias para celebrar el presente contrato, mismas que no le han sido modificadas ni revocadas al día de la fecha.

II.4.- Que tiene establecido su domicilio en **Avenida Sevilla 40 PH, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtemoc C.P. 06600, Ciudad de México**, mismo que se señala para todos los fines y efectos legales de éste contrato, con número telefónico **47801815**.

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

II.6.- Que su representada presentó en tiempo y forma las declaraciones fiscales ante el SAT, por lo que cuenta con la Opinión positiva del Cumplimiento de Obligaciones Fiscales correspondientes.

II.7.- Que se obliga a dirigirse con respeto hacia el personal y pacientes de "EL INSTITUTO".

II.8.- Que en todo momento se obliga a no incurrir, en actos contrarios a las disposiciones que prevén el Código de Ética y el Código de Conducta de "EL INSTITUTO".

### III. LAS PARTES, DECLARAN:

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

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

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

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



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

### CLÁUSULAS

**PRIMERA. OBJETO:** "EL PROVEEDOR" se obliga a proveer a "EL INSTITUTO", con infraestructura que garantice el **SERVICIO DE EQUIPAMIENTO EN SITIO PARA EL HOSPEDAJE DE APLICACIONES**, conforme a los datos y especificaciones que se detallan en el **ANEXO UNO** de este contrato, documento que firmado por las partes, forma parte integrante del presente instrumento.

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

**SEGUNDA. MONTO DEL CONTRATO.** "EL INSTITUTO" cubrirá a "EL PROVEEDOR" por concepto de los servicios prestados, la cantidad total de **\$999,926.40 (NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTISEIS PESOS 40/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, la cual será pagadera en **CINCO** mensualidades vencidas de **\$199,985.28 (CIENTO NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS 28/100 M.N.)** más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, dentro de los 20 días naturales posteriores a que hayan sido recibidas las facturas por parte del Departamento de Control Presupuestal, previa validación en el sistema su comprobante fiscal por el departamento responsable de supervisar el cumplimiento de contrato.

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

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

"EL PROVEEDOR" a través de "Portal de Proveedores" de "EL INSTITUTO", deberá ingresar, dentro de los tres primeros días hábiles del mes siguiente a la realización del servicio, los archivos XML y PDF de su comprobante fiscal y entregar en el domicilio fiscal de "EL INSTITUTO" una representación impresa en el departamento supervisor del contrato.

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

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

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

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



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

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

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

**TERCERA. REQUISITOS ADICIONALES:** "EL PROVEEDOR", para efectos de pago entregará a "EL INSTITUTO" las constancias de servicio y los controles de asistencia del personal que brindará el servicio objeto del presente contrato, las cuales deben contener sello y firma de la **Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, bajo el entendido de que las actividades plasmadas en dichas constancias deberán coincidir invariablemente con las que se convinieron en el Anexo Uno del presente contrato, el cual firmado por las partes, forma parte integrante del presente instrumento.

"EL PROVEEDOR" acepta que hasta en tanto no se cumpla lo señalado en el párrafo anterior y lo previsto en las cláusulas **QUINTA** y **NOVENA** del presente contrato, los servicios objeto del mismo no se tendrán por realizados ni aceptados.

**CUARTA. VIGENCIA DEL CONTRATO:** La vigencia del presente contrato será del **01 de mayo al 30 de septiembre de 2018**.

**QUINTA. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** "LAS PARTES" convienen que el servicio objeto de este contrato deberá presentarse conforme las especificaciones técnicas señaladas en el **Anexo I** del presente acuerdo de voluntades, documentos que firmado por "LAS PARTES" forman parte integrante de dicho instrumento, además "EL PROVEEDOR" se obliga a atender las sugerencias, observaciones y demás indicaciones particulares que para la prestación del servicio le dicte "EL INSTITUTO".

Por lo que respecta a la información y datos de las aplicaciones objeto de hospedaje, "LAS PARTES" convienen que "EL INSTITUTO" durante la vigencia del contrato, tendrá acceso irrestricto a ellos, y al final de la misma, dicha información y datos serán devueltos por "EL PROVEEDOR".

**SEXTA. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** "EL PROVEEDOR" conviene con "EL INSTITUTO", en obligarse a no divulgar, ni revelar, en forma alguna lo siguiente:

- a) Datos, especificaciones, técnicas, secretos, métodos, sistemas, información generada en las actividades que se desarrollen con motivo del servicio que dará, y en general cualquier mecanismo al cual tenga acceso, en forma escrita, oral, gráfica o contenida en medios electrónicos, electromagnéticos que se encuentra identificado como confidencial.
- b) Entendida como toda información técnica, de servicios relativa en nombre de los pacientes, servicios, servidores públicos, propuestas de investigación o intervención sanitaria, reportes, planes, proyecciones, datos y cualquiera otra información autoral o industrial, junto con fórmulas, mecanismos, métodos, técnicas, procesos de análisis, documentos de trabajo, complicaciones, comparaciones, estudios, u otros documentos preparados y conserva sados con carácter confidencial.
- c) También se considera información confidencial la contenida en la infraestructura operativa de "EL INSTITUTO" en investigaciones, descubrimientos, desarrollos de cualquier naturaleza, incluyendo los derivados de secretos autorales e industriales.



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- d) Programas o sistemas de cómputo en cualquier forma o medios en que éstos se encuentren, desarrollados por el personal de "EL INSTITUTO" o desarrollados por encargo a empresas o instituciones a favor de "EL INSTITUTO"
- e) El código fuente o código objeto de programas o sistemas de cómputo a los que tenga acceso "EL PROVEEDOR".
- f) También se considera información confidencial, los algoritmos, fórmulas, diagramas, planos, técnicas, diseños, fotografías, registros legales en máquinas, complicaciones o de cualquier otra naturaleza, y en general cualquiera otra información que esté relacionada con la ideas, inventos, patentes, nombres comerciales, secretos industriales y derechos de propiedad industrial o intelectual que se vinculen o sean propiedad de "EL INSTITUTO".

**SÉPTIMA. PROPIEDAD:** "EL PROVEEDOR" reconoce que "EL INSTITUTO" es propietario de la información contenida en la infraestructura del servicio de equipamiento en sitio para el hospedaje de aplicaciones, y que el uso temporal al que tendrá acceso, será únicamente para llevar a cabo el monitoreo, reporte y control que garantice el servicio, por lo que está prohibido que obtenga reproducciones originales, cualquier copia sucesiva (total o parcial hecha por "EL PROVEEDOR", o por cualquier otra persona), implica derechos legales de copia, las patentes, los secretos autorales, industriales, técnicos, de servicio, y cualquier otro derecho intelectual o de propiedad, son y serán una propiedad valiosa de "EL INSTITUTO".

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

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

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

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

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

"EL INSTITUTO" designa desde ahora al Titular de la **Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, como responsable encargado de las acciones a que se refiere esta Cláusula, así como responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

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

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

**DÉCIMA TERCERA. PENAS CONVENCIONALES:** "EL PROVEEDOR" conviene en que si no presta los servicios en las condiciones establecidas en el contrato, pagará a "EL INSTITUTO" el 1% (uno por ciento) de penalización sobre el monto mensual del presente contrato, por atraso en el cumplimiento de las fechas pactadas de entrega o de la prestación del servicio, las que no excederán del monto de 10% de cumplimiento del contrato, y serán determinadas en función de los servicios no entregados o prestados oportunamente; por lo tanto las obligaciones contractuales resultan divisibles.

Las penas convencionales se calcularán **por día hábil y por servicio** antes del I.V.A. por el área usuaria o requirente del servicio.

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

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

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

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

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

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



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

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.

"EL PROVEEDOR" quedará obligado ante el "EL INSTITUTO" a responder de los defectos y vicios ocultos, en la calidad de los servicios, así como cualquier otra responsabilidad en que hubieran incurrido, en los términos señalados en este Contrato y en la legislación aplicable".

La notificación de la aplicación de penas convencionales o deducciones se llevará a cabo en el domicilio señalado por "EL PROVEEDOR", en el numeral II.4., en caso de que exista cambio de dicho domicilio o de cualquiera de los datos asentados en el diverso numeral II, del apartado de Declaraciones de este contrato, "EL PROVEEDOR" deberá informarlo a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ya sea 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.

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

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

Una vez calculada la deducción por parte del área usuaria o requirente del servicio, la remitirá a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, y está notificará a "EL PROVEEDOR" de la deducción impuesta indicando la base para su cálculo y la cantidad a descontar y le dará tres días hábiles para que pague o para que demuestre con documentos probatorios que dicha deducción es improcedente, terminado el plazo se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer, en caso de procedencia de la penalización la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales enviará un oficio a la Sección de Cuentas por Pagar para que se haga la deducción de pagos pendientes que "EL INSTITUTO" tenga con "EL PROVEEDOR" de que se trate.

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

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

- A. Incumplimiento a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato y sus Anexos.
- B. Inobservancia a las recomendaciones por escrito que "EL INSTITUTO" le haya dado.
- C. Actos con dolo, mala fe o negligencia.



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- D. El uso de mecanismos, instrumentos, aparatos o sustancias peligrosas por sí mismos, por la velocidad que desarrollen, por su naturaleza explosiva o inflamable, aunque no obre ilícitamente.

En general por actos u omisiones imputables a "EL PROVEEDOR"

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

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

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme;
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.

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

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

La garantía se cancelará cuando "EL PROVEEDOR" haya cumplido con las obligaciones que se deriven del presente instrumento.

Para un monto de adjudicación menor a **\$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)** antes de I.V.A. se exceptuará de garantía, por lo tanto "EL PROVEEDOR" no deberá incluir en sus propuestas los costos por dicho concepto, bajo este supuesto el monto máximo de las penas convencionales por atraso será del **20%(veinte por ciento)** del monto sobre el total de los servicios no prestados o de los trabajos no ejecutados en su totalidad.

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

En su caso, una vez cumplidas las obligaciones del proveedor a satisfacción de "EL INSTITUTO", Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, procederá inmediatamente a extender la constancia de cumplimiento de





## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

las obligaciones contractuales para que se dé inicio a los trámites para la cancelación de la garantía cumplimiento del contrato.

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

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

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

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



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

d) La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada a "EL PROVEEDOR" dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en el inciso b) de esta cláusula.

e) En el caso de que la decisión de "EL INSTITUTO" sea dar por terminado el contrato, no se hará el pago correspondiente.

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

1. Cuando se rescinda el contrato, se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar "EL INSTITUTO" por concepto de los servicios prestados hasta el momento de rescisión.

2. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciere entrega de los servicios prestados, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de "EL INSTITUTO" de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

3. La liquidación total de los trabajos no significará la aceptación de los mismos, por lo tanto "EL INSTITUTO" se reserva expresamente el derecho de reclamar los servicios faltantes o mal ejecutados, o el pago de lo indebido.

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

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

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

**VIGÉSIMA SEGUNDA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:** "EL PROVEEDOR" acepta desde ahora en responder por el cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones contraídas con motivo de este contrato, para el caso de que ocurra algún caso fortuito o fuerza mayor.

No se considera caso fortuito o fuerza mayor, cualquier acontecimiento resultante de la falta de previsión, negligencia, impericia, provocación o no culpa del "PROVEEDOR", o bien, aquellos que no se encuentren debidamente justificados, ya que de actualizarse alguno de estos supuestos, se procederá a la aplicación de las penas convencionales que se establecen en la cláusula correspondiente.

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

a) Prórroga de tiempo a solicitud o petición de "EL PROVEEDOR" 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 la prestación del servicio.



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- b) Prórroga de tiempo a solicitud o petición de "EL PROVEEDOR" por causas imputables a este. Dicha prórroga deberá ser solicitada por "EL PROVEEDOR" mediante escrito fundado y motivado, con cinco días hábiles a la fecha pactada para la prestación del servicio, bajo el entendido de que generará el cobro de penas convencionales correspondientes.
- c) Prórroga de tiempo a solicitud o petición de "EL INSTITUTO" por caso fortuito o de fuerza mayor o alguna otra causa que le impida recibir el servicio objeto del presente contrato. Para tal efecto, con al menos un día natural de anticipación, el Área Usuaría 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 suscribir convenio modificadorio y realizar la modificación correspondiente a la fianza.

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

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

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

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

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

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

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

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



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

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

**VIGÉSIMA NOVENA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** "LAS PARTES" acuerdan que, la transparencia y el acceso a la información, así como la reserva y confidencialidad, de la información que se presente, obtenga y produzca en virtud del cumplimiento del presente instrumento, se ajustará a lo previsto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y demás disposiciones jurídicas aplicables.

**TRIGÉSIMA. RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y CORRUPCIÓN:** "EL INSTITUTO" y "EL PROVEEDOR", acuerdan adecuar su conducta y cumplir con las obligaciones, en lo que resulte aplicable, a lo previsto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Asimismo, "EL INSTITUTO" y su personal adscrito que tenga intervención en el cumplimiento del objeto del presente contrato, ajustarán su conducta a lo previsto en la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, evitando en todo momento incurrir en faltas administrativas y hechos de corrupción.

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

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

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

Leído que fue el presente contrato y enteradas las partes de su valor y consecuencias legales, lo firman en tres ejemplares en la Ciudad de México, el día **30 de abril del 2018**.

**POR "EL INSTITUTO"**

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

**POR "EL PROVEEDOR"**

**C. CÉSAR JULIÁN CELY ORTEGÓN**  
**REPRESENTANTE LEGAL**



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

**LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES  
Y SERVICIOS GENERALES**

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

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

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

La presente hoja de firmas forma parte integrante del Contrato No. INCMN/0706/2/AD/094/2018, celebrado el 30 de abril del 2018.

REVISÓ EN EL ASPECTO JURÍDICO  
LIC. CLAUDIA HUERTA GUERRERO  
ADSCRITA AL DEPARTAMENTO DE  
ASESORÍA JURÍDICA.



# INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

## ANEXO I

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### 1.- Servicios

Se requiere el suministro, mantenimiento y control de equipo conforme a este anexo "Listado de equipamiento en sitio para hospedaje de aplicaciones" que garantice el hospedaje de aplicaciones para la operación diaria del INCMNSZ, así como llevar a cabo lo siguiente:

- Mantener, completo la infraestructura operativa incluida en este anexo.
- Notificar al Departamento de Informática en Investigación mediante una relación, todos y cada uno de los números de serie de los equipos para efectos de aseguramiento y control de los equipos.
- Los equipos base de la infraestructura deben contar con soporte técnico en internet dentro de la página Web pública del fabricante, en la cual se permita consultar manuales y características del equipo. Así mismo estén disponibles las actualizaciones de los drivers, utilerías y el BIOS.
- Cualquier falla que se presente en los componentes, el proveedor debe tener NBD (Next Business Day) para determinar la causa y proceder al reemplazo del mismo, sin ningún costo al Instituto de los equipos considerados en el contrato.

#### 2.- Mesa de Servicio.

- El proveedor debe presentar una mesa de servicio, la cual debe de estar alineada al marco de buenas prácticas descritas en ITIL en los siguientes procesos:
  - Gestión de Cambios (CHG)
  - Gestión de Incidentes (IM)
  - Gestión de Conocimiento (KM)
  - Gestión de Problemas (PM)
  - Gestión de cumplimiento de Solicitudes (RF)
  - Servicio de Activos y Gestión de la Configuración (SACM).
- La mesa de servicio del proveedor tiene como objetivo fungir como punto de contacto entre el proveedor y el personal del Departamento de Informática en Investigación.
- El proveedor debe implementar dentro de sus instalaciones una mesa de servicios, con la capacidad de atender en un horario corrido de 08:00 horas a 18:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles. Será responsabilidad del proveedor la administración, adquisición y mantenimiento de las herramientas y el hardware necesario con la cual opere la mesa de servicios.
- Será responsable el proveedor en todo momento de la gestión de la satisfacción de los reportes generados, asegurando que los incidentes y requerimientos reportados sean resueltos dentro de los niveles de servicio requeridos en dicho anexo, realizando o emprendiendo acciones para eliminar las causas de raíz y/o para prevenir fallas potenciales.



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- El proveedor en su mesa de servicios debe tener un esquema de escalamiento, mediante esta solución el administrador del servicio podrá verificar los niveles de servicio solicitados, además de revisar y detectar las mejoras propuestas en un plan de mejora continua.
  - Adicionalmente la mesa de servicios tiene la obligación de llevar el registro y control de los incidentes y requerimientos reportados.
  - La mesa de servicio está obligada a documentar todos y cada uno de los casos reportados, y describir de forma detallada de cómo se solucionaron, lista de verificación de fallas particulares.
  - Se debe establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.
  - Debe ser responsables del seguimiento de garantías de los equipos.

### 3.- Garantía

- Todo el equipo registrado en el documento debe tener garantía del estándar durante toda la vigencia del contrato.
- El proveedor debe llevar a cabo la garantía estándar sin costo adicional en todas las partes de hardware contra defectos de fabricación, mal funcionamiento y fallas por el periodo de duración del contrato, a excepción de las que el mismo fabricante no incluya en las garantías.
- El proveedor se compromete a dar cumplimiento al siguiente procedimiento para el reporte de atención de fallas en los equipos.
  - En caso de presentarse una falla en los equipos inmediatamente se levanta un reporte telefónico, proporcionando el número de serie del equipo y una breve descripción del problema, el personal que atiende el reporte deberá proporcionar el número de reporte, el nombre del técnico que lo recibe, la fecha y la hora de inicio de la atención.
- Los reportes que se atiendan por parte del proveedor deben apegarse a lo siguiente:
  - Registrarlo en la hoja membretada del proveedor, con el número de reporte foliado.
  - Deberá tener la descripción del dispositivo, tipo de dispositivo o equipo, marca, modelo, número de serie, fecha y hora de inicio, fecha y hora de término del servicio.
  - Se deberá indicar el tipo de falla, así como los trabajos realizados para solucionarla.
  - El equipo que se encuentre dañado por condiciones normales de uso tendrá que ser sustituido en caso que no tenga reparación.



## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

### 4.-Condiciones Específicas

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

### 5.- Descripción de los Niveles de Servicio

SLA del Servicio

SLA definido:

- Nivel de servicio 1: 99%
- Nivel de servicio 2: 98.5%
- Nivel de servicio 3: 98%

Tiempo máximo de solución:

- Nivel de servicio 1: 8 horas hábiles
- Nivel de servicio 2: 24 horas hábiles
- Nivel de servicio 3: 48 horas hábiles





## INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

- Nivel de servicio 1: Son aquellos problemas que requieren una atención de manera inmediata y que no se les puede tener fuera de servicio más de 8 horas, considerando para ello el daño total de la solución.
- Nivel de servicio 2: Son aquellos problemas que afecten la operación del equipo por más de 24 horas pero que con el cambio de un componente permite se solventa el problema, son considerados los daños sufridos por algún componente mismo que afecte la operación o uso de la solución pero que con la sustitución de la refacción permite el funcionamiento de la solución.
- Nivel de servicio 3: Son aquellos problemas que no afecten la operación del servicio por más de 48 horas, son considerados los daños correspondientes a la solución de algún componente pero que aún con dicha falla permite la operación de la solución.

### 5.1 Entregables

Instalación y entrega del equipo señalado en el "Listado de equipamiento en sitio para hospedaje de aplicaciones", así como un reporte mensual de estatus de los equipos 15 días posteriores al término del cada mes.

### 6 Consideraciones Adicionales

- Se deben proveer consumibles originales y refacciones necesarias durante la vigencia del contrato.
- Las reparaciones de cualquier falla deben ser sin cargo para el Instituto.
- El proveedor debe contar por lo menos con 2 técnicos profesionales en su empresa para asegurar la atención y solución de reportes.
- La entrega de servicios se deben medir como un porcentaje de los reportes formulados comparados contra los reportes atendidos de forma satisfactoria
- Un reporte será considerado como cerrado satisfactoriamente cuando se haya concluido exitosamente, y documentado un índice o problema presentado, regresando a la normalidad todos los componentes involucrados, dentro de la ventana de tiempo especificada.
- La sustitución de cualquier equipo mencionado en este documento, se debe realizar en el momento en que se retira el equipo con daño.
- Los niveles de servicio deben ser acordados entre ambas partes, mediante un análisis de riesgo que determine el nivel de criticidad en cada uno de los riesgos. Todo esto sin ningún costo para el Instituto y siendo este levantado por el proveedor.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN  
SALVADOR ZUBIRÁN

11 Cronograma de Actividades

Núm.	Descripción de la etapa	Responsable de la actividad o seguimiento	Calendario x mes				
			1	2	3	4	5
1	Entrega y revisión y de equipo	Proveedor	x				
2	Recepción y validación	Departamento de Informática en Investigación	x				
3	Vigencia del Contrato	Proveedor y Departamento de Informática en Investigación	x	x	x	x	x



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

**Listado de Equipamiento en Sitio para Hospedaje de Aplicaciones.**

Num	Part Number	Description
<b>HP2xC7000&amp;5Blades CTO8-9</b>		
1	507019-B21	BLc7000 CTO 3 IN LCD ROHS Encl
2	603718-B21	HP BL460c G7 CTO Blade
2	610860-L21	HP BL460c G7 X5650 FIO Kit
2	610860-B21	HP BL460c G7 X5650 Kit
4	500662-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Kit
2	451871-B21	HP BLc QLogic QMH2562 8Gb FC HBA Opt
2	455880-B21	HP BLc VC Flex-10 Enet Module Opt
2	572018-B21	HP BLc VC 8Gb FC 20-Port Opt Kit
16	453154-B21	HP BLc VC 1Gb RJ-45 SFP Opt Kit
8	AJ718A	HP 8Gb Short Wave FC SFP+ 1 Pack
1	517521-B21	HP 6X 2400W Gold Ht Plg FIO Pwr Sply Kit
1	413379-B21	HP BLc7000 1 PH FIO Power Module Opt
1	517520-B21	HP BLc 6X Active Cool 200 FIO Fan Opt
1	TC277AAE	HP Insight Control Encl Bundle 16 E-LTU
2	252663-D75	HP 40A HV Core Only Corded PDU
2	HA113A1	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit
1	ZIGOR	EQUIPO NOBREAK ZIGOR VOLGA 3000 VA
<b>HP 3xDL380G7 CTO10</b>		
3	633405-001	HP DL380G7 E5649 Base US Svr
3	HA114A1	HP Startup 300 Series OS SVC
3	633418-B21	HP DL380G7 E5649 Kit
9	500656-B21	HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9 Kit
3	481041-B21	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit
1	ZIGOR	EQUIPO NOBREAK ZIGOR VOLGA 3000 VA

<b>DL380G7 CTO11</b>		
1	583914-B21	HP DL380G7 SFF CTO Chassis
1	633418-L21	HP DL380G7 E5649 FIO Kit
1	500662-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Kit
1	481041-B21	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit

*M*  
*L*  
*A*



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

1	462862-B21	HP P410/256 Smart Array Controller
2	458492-B21	HP NC382T PCIe Dp Gigabit Svr Adptr
1	503296-B21	HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply Kit

<b>HP 2xDL380G7 CTO12</b>		
2	583914-B21	HP DL380G7 SFF CTO Chassis
2	633418-L21	HP DL380G7 E5649 FIO Kit
2	633418-B21	HP DL380G7 E5649 Kit
4	500662-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Kit
2	481041-B21	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit
2	462862-B21	HP P410/256 Smart Array Controller
4	458492-B21	HP NC382T PCIe Dp Gigabit Svr Adptr
2	503296-B21	HP 460W CS Gold Ht Plg Pwr Supply Kit
1	ZIGOR	EQUIPO NOBREAK ZIGOR VOLGA 3000 VA

<b>HP 2XDL380G7 CTO13</b>		
2	583914-B21	HP DL380G7 SFF CTO Chassis
2	633418-L21	HP DL380G7 E5649 FIO Kit
2	633418-B21	HP DL380G7 E5649 Kit
4	500662-B21	HP 8GB 2Rx4 PC3-10600R-9 Kit
2	481041-B21	HP Slim 12.7mm SATA DVD Optical Kit
2	462862-B21	HP P410/256 Smart Array Controller
4	458492-B21	HP NC382T PCIe Dp Gigabit Svr Adptr
1	ZIGOR	EQUIPO NOBREAK ZIGOR VOLGA 3000 VA

<b>DL580G7 CTO17</b>		
1	588857-B21	HP DL580R07 CTO Chassis
1	588156-L21	HP X7542 DL580 G7 2P FIO Kit
2	588156-B21	HP X7542 DL580 G7 Kit
2	588141-B21	HP DL580G7/DL980G7 Memory Board
8	500656-B21	HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9 Kit
1	534916-B21	HP 512MB Flash Backed Write Cache
2	AP769A	HP 81B PCIe 8Gb FC Single Port HBA
4	578322-B21	HP 1200W CS Plat Ht Plg Pwr Supply Kit
1	534516-B21	HP PL Foundation Pk Single Rel FIO SW

Handwritten marks and signatures on the right side of the page, including a large '4' and a signature.



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

<b>2xRack CTO16 - RACK</b>		
1	AF002A	HP Universal Rack 10642 G2 Shock Rack
1	AF002A	BASE RACKING
1	AF074A	HP Rack Grounding Kit
1	AF065A	HP 10KG2 600mm Hvy DtyV2 Stabilizer Kit
1	AF065A	Include with complete system
1	AF054A	HP 10642 G2 Sidepanel Kit
1	252663-B24	HP 16A High Voltage Modular PDU
1	AF593A	HP 3.6m C19 Nema L6-20P NA/JP Pwr Crd
4	AF070A	HP 10pk Carbt 1U Universal Filler Panel
<b>X3800 CTO18 - ALMACENAMIENTO</b>		
1	BV871A	HP X3800 G2 Network Storage Gateway
1	619291-B21	HP 900GB 6G SAS 10K 2.5in DP ENT HDD
1	HA110A3	X3800 Network Storage Gateway Supp
3	AP770A	HP 82B PCIe 8Gb FC Dual Port HBA

  
  
  
