



ANEXO ÚNICO

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA VÍA SMS

1 OBJETIVO

Contar con una empresa que garantice, administre y realice el envío de notificaciones y recordatorios de citas, utilizando un canal de mensajería vía SMS, a través de un número corto que incluya una máscara que permita identificarlos con las siglas del Instituto, al momento de la programación y hasta con 48 horas de anticipación a su cita como recordatorio, sin que el Instituto sea etiquetado como generador de SMS spam.

2 ALCANCE

El Instituto requiere el envío de 120,000 mensajes mensuales a través de SMS y mitigar que lo etiqueten como generador de spam través de SMS.

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere de la implementación de un servicio que permita al Instituto el envío de notificaciones vía SMS, mediante el software desarrollado por el Instituto, el servicio deberá incluir lo siguiente:

DESCRIPCIÓN	
Canales incluidos	SMS
Volumen máximo de SMS Mensuales	120,000
Servicio de máscara (máximo 11 caracteres sin espacios)	Incluido

Reportes:

- Consumo:
 - Total mensajes enviados / saldo consumido
- Interacción:
 - Chats - Sólo envío de confirmación de parte del paciente.
 - Clics - Interacción que están teniendo tus links
- Campañas:
 - Detalle de envíos
 - Detalle de respuestas



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/029/24

Metodología de trabajo y frecuencia de reuniones:

En caso de aplicar se requiere de la empresa proveedora

- Reunión inicial y dos reuniones semanales antes del inicio de los trabajos, posteriormente una reunión semanal.
- Se acordarán entregables.
- Se acordarán prioridades de manera conjunta, los cambios de prioridad, en caso de existir deben de realizarse al comienzo del contrato.
- Definición de una persona responsable de parte del Instituto para el proyecto.

El servicio deberá incluir:

- Soporte técnico según criticidad: 365x7x24 en español.
 - Según nivel de criticidad ver Anexo de matriz de escalación.
- Equipo de apoyo:
 - Acompañamiento consultivo.
 - Ritmo de trabajo con quarterly/monthly business reviews.
 - Durante fases de proyecto.
- Infraestructura: Web Services y toda la infraestructura necesaria para soportar la alta transaccionalidad que tendrá el Instituto.

Mejora continua

Las plataformas de la empresa proveedora deberán trabajar en un esquema SaaS por lo que el Instituto deberá tener acceso a las actualizaciones que se realizan sobre la misma, estas actualizaciones incluyen:

- Mejoras en el desempeño.
- Nuevas funcionalidades.
- Corrección de errores.
- Mejora continua.
- Parches de seguridad

Las actualizaciones de las plataformas pueden incluir cambios que mediquen la manera en que el software desarrollado por el Instituto interactúe con las mismas.

La empresa proveedora podrá hacer consideraciones adicionales en los procesos de petición de cambios, antes de poder realizar cambios para medir el impacto del mismo y posibles costos



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/029/24

asociados, se deberá de tener la autorización del Instituto y se tendrán que realizar modificaciones al contrato, esto podrá ser posible dentro de lo establecido por la LAASSP.

Lineamientos

1. La empresa proveedora deberá entregar su propuesta técnica basada en la información previamente compartida por el Instituto, obedeciendo estrictamente a dichas definiciones (diagrama, reglas de negocio, integraciones API, entre otros)
2. La empresa proveedora podrá solicitar más información para su análisis y una correcta propuesta técnica y su correcta implementación y despliegue de este proyecto,
3. El Instituto es el responsable directo de realizar configuraciones y/o modificaciones a software de terceros o del Instituto.
4. En caso de ser requerido, el Instituto será responsable de la implementación de los ambientes de prueba (QA, UAT) dentro de la infraestructura del Instituto.

Responsabilidades

La empresa proveedora:

- La empresa proveedora se compromete a conceder al Instituto, de forma no exclusiva, dentro del territorio mexicano, temporal e intransferible, una licencia sobre los derechos de uso de la Plataforma

(Send y Chat) considerado Software as a Service (Saas).

A partir de la entrega del Software al Instituto, éste asume las responsabilidades de su tenencia y uso.

- Garantizar que los Servicios proporcionados tendrán las características que de manera clara y precisa se describen en este Anexo.
- Los servicios deberán ser realizados por personal capacitado por el fabricante de la solución.
- Realizar la supervisión técnica necesaria para vigilar la correcta ejecución de los servicios.
- La empresa proveedora deberá proporcionar las capacitaciones correspondientes de cada plataforma contratada:
 - Capacitación para uso de la plataforma o solución; la empresa proveedora creará y entregará los accesos a la plataforma y mostrará el detalle de sección de menú principal y panel, mostrará el detalle de las herramientas de reporte, detalle sobre carga de recursos, función de notificaciones, funcionalidad de saldos y consumos, obtención de ayuda y administración de usuarios.

La empresa proveedora realizará una capacitación On Line de hasta 5 usuarios con una duración de 1 hora.



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/029/24

El Instituto:

- A partir de la entrega del Software el Instituto, asume las responsabilidades de su tenencia y uso, por lo que será el responsable del uso de las plataformas para cualquiera que sea su fin último, ya sea envío de mensajes, extracción de datos y reportería.
- El Instituto será el responsable de la creación de reglas y flujos de negocio dentro de sus propios sistemas. Para crear una experiencia conversacional integrada a un sistema de terceros, los encargados del procesamiento de las reglas de negocio será el Instituto.
- El Instituto será el responsable directo de realizar configuraciones y/o modificaciones a software propio o de terceros. Por lo que el Instituto deberá asegurar contar con las condiciones técnicas requeridas para la creación o configuración de las interfaces de software pertinentes en sus sistemas (API, Web services, etc). Esto incluye la gestión de la empresa proveedora para coordinar integraciones en caso de que sea necesario.
- El Instituto será responsable de las pruebas unitarias, Pruebas de carga, QA y salida a producción

con acompañamiento de 3 horas por parte de la empresa proveedora.

Servicio en Soporte

Durante la vigencia del servicio se requiere de soporte técnico 5 x 8 horario de oficina de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.

3.1 Entregables

Para el servicio, la empresa proveedora deberá generar los siguientes entregables a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

SERVICIO	ETAPA	ACTIVIDAD	MEDIO DE EVIDENCIA QUE DEBERÁ ENTREGAR LA EMPRESA PROVEEDORA	ENTREGA DE EVIDENCIA
Servicio de mensajería vía SMS	Inicio	Primer acercamiento con el Instituto	Minuta de trabajo	Dentro de 10 hábiles posteriores al inicio del contrato.
		Plan de trabajo	Documento que incluye el plan de trabajo	Dentro de 10 hábiles posteriores al inicio del contrato.
	Puesta en marcha	Puesta en operación del servicio	Documento de aceptación del inicio del servicio	Dentro de 10 hábiles posteriores al inicio del servicio.
		Operación del servicio	Reporte mensual	Dentro de los 05 días hábiles posteriores al término de cada mes



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/029/24

	Cierre	Cierre del servicio	Reporte final	Dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del servicio
--	--------	---------------------	---------------	---

4 VICIOS Y DEFECTOS OCULTOS.

La empresa proveedora quedará obligado ante el Instituto a responder de los defectos y vicios que deriven de la prestación de los servicios objeto de la contratación requerida, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubieran incurrido, en los términos señalados en la legislación aplicable, 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
- e) Y 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 bajo protesta de decir verdad que compromete a resolver cualquier problemática por vicios y defectos ocultos, la cual deberá ser entregada dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio.

5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Calendarización

SERVICIO	ETAPA	ACTIVIDAD	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	MEDIO DE EVIDENCIA QUE DEBERÁ ENTREGAR LA EMPRESA PROVEEDORA	ENTREGA DE EVIDENCIA
Servicio de mensajería vía SMS	Inicio	Primer acercamiento con el Instituto	X										Minuta de trabajo	Dentro de 10 hábiles posteriores al inicio del contrato.
		Plan de trabajo	X										Documento que incluye el plan de trabajo	Dentro de 10 hábiles posteriores al inicio del contrato.
	Puesta en marcha	Puesta en operación del servicio	X										Documento de aceptación del inicio del servicio	Dentro de 10 hábiles posteriores al inicio del servicio.



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

Nº DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/029/24

	Operación del servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Reporte mensual	Dentro de los 05 días hábiles posteriores al término de cada mes
Cierre	Cierre del servicio											X	Reporte final	Dentro de los 05 días hábiles posteriores al término del servicio

6 MATRIZ DE ESCALAMIENTO.

Tabla de severidades

Severidad	Descripción
Baja	Se puede seguir operando normalmente, la falla no afecta la operación.
Medio	Es una falla que interfiere parcialmente con la realización habitual de las operaciones del software y tiene alternativa de solución.
Alta	Es una falla que interfiere con la realización habitual de las operaciones del software y no tiene alternativa de solución (workaround).
Crítica	Se detuvo la operación completamente. Una falla general que no permite acceder a la aplicación o servicios o existe pérdida potencial de información crítica.

**Cualquier incidente que tenga dependencia de un tercero para solución tendrá un tiempo de diagnóstico y solución indeterminada.*

Niveles de servicio

Severidad	Medio de contacto	Tiempo de respuesta	Tiempo de diagnóstico/solución	Horarios de atención
Baja	Service Desk	2 horas	2 días hábiles	07:00- 21:00
Medio	Service Desk	1 hora	2 días hábiles	07:00- 21:00
Alta	Service Desk y llamada telefónica	15 minutos	12 horas	24 hrs
Crítica	Service Desk y llamada telefónica	15 minutos	4 horas	24 hrs

**No existen SLA's para requerimientos, estos casos se catalogarán con prioridad baja ante un incidente, únicamente se darán actualizaciones del avance.*

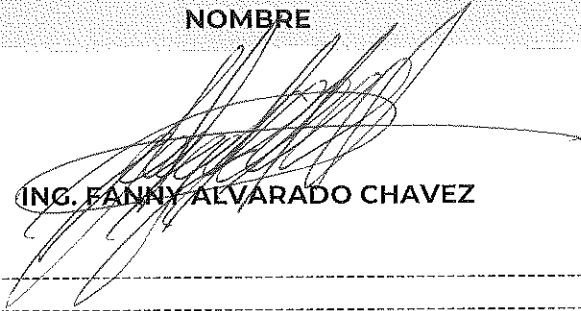


**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN**

N° DE CONTRATO: INCMN/0706/2/AD/029/24

Por lo anteriormente expuesto, y firmado de conformidad y de buen enterado de las consecuencias, valor y alcance legal de todas y cada una de las estipulaciones, este ANEXO ÚNICO forma parte integrante del **CONTRATO CERRADO N° INCMN/0706/2/AD/029/24**.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

NOMBRE	CARGO	R.F.C.
 ING. FANNY ALVARADO CHAVEZ	SUBDIRECTORA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	AACF8008319W6
----- ----- -----		