



Ciudad de México, a 28 de febrero de 2024
STIC/0225/2024

Asunto: Solicitud de cotización

Claudia Martínez
Gerente Comercial
claudia@auronix.com
RFC: GAU231220CL1
GRUPO AURONIX, S.A.P.I. DE C.V.
Torre Esmeralda II, Blvd. Manuel Ávila Camacho #36 Piso 7, Lomas De Chapultepec. I
Sección, Miguel Hidalgo, CDMX, C.P.11000
Tel: 555393 1065
Presente.

El Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, como entidad del Gobierno Federal, requiere para sus actividades de suministro, arrendamiento y/o prestación de servicios, mismas que se encuentran reguladas por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y su Reglamento, obtener información para contratar bajo las mejores condiciones disponibles para el Estado.

En este sentido y en términos de lo previsto en el Artículo 2 fracción X de la LAASSP, su representada ha sido identificada por este ente público, como un posible prestador de servicio y/o proveedor.

Por lo antes mencionado y con el objeto de conocer: a).- la existencia bienes, arrendamientos o servicios a requerir en las condiciones que se indican; b).- posibles proveedores a nivel nacional o internacional; c).- el precio estimado de lo requerido, y d).- la capacidad de cumplimiento de los requisitos de participación, nos permitimos solicitar su valioso apoyo a efecto de proporcionarnos la información/cotización de los bienes y/o servicios y/o arrendamientos descritos en el documento Anexo Técnico Adjunto del **"Servicio de mensajería vía SMS"** el cual contiene la descripción con las especificaciones técnicas y requisitos de calidad, cantidad y oportunidad del servicios a contratar). Dicha información y cotización deberá contener la siguiente información conforme al FOCON-04 del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos Y Servicios del Sector Público:

- Condiciones de entrega: Las descritas en el anexo técnico.
- Porcentaje de anticipo: El Instituto no otorga anticipo.
- Lugar de entrega: Especificar el lugar en que se efectuará la entrega del bien o se prestará el servicio.
- Garantía de cumplimiento: La garantía de cumplimiento será del 10% del valor del contrato antes de IVA.
- Penas convencionales y Deducciones: El porcentaje de las mismas y razón o causa para aplicarlas será conforme a lo señalado en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios (POBALINES) del Instituto.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

- Métodos de prueba: Para este proyecto no aplican métodos de prueba.
- Origen de los bienes y nacionalidad del proveedor: Señalar el país de origen de los bienes y nacionalidad del proveedor.
- Moneda en la que se cotiza: Indicar la moneda a cotizar
- Otros costos: En su caso, señalar cualquier otro costo que impacte en el costo final del bien o servicio.
- Garantías: En su caso, indicar las garantías, además de la garantía de cumplimiento.

La propuesta técnica y económica se requiere que la remita en documento de la empresa, debidamente firmada por persona facultada, a la siguiente dirección: Av. Vasco de Quiroga No. 15 Colonia Sección XVI, Alcaldía Tlalpan Ciudad de México. C.P. 14080 y que sea dirigida a nombre de Ing. Fanny Alvarado Chávez, Titular de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, fanny.alvaradoc@incmnsz.mx y al correo juan.camperob@incmnsz.mx

La contratación tiene por objeto; 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..

Mucho agradeceré que en su respuesta se incluya: Lugar y fecha de la cotización y vigencia de la misma.

Para el caso de dudas, comentarios y/o aclaraciones, remitirlas a los correos: fanny.alvaradoc@incmnsz.mx y/o juan.camperob@incmnsz.mx

La fecha límite para presentar la información y cotización es el 04 de marzo de 2024 a las 12:00 hrs.

NOTA: Vencido el plazo de recepción de cotizaciones, El Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán con fundamento en lo previsto en el artículo 26 de la LAASSP, se definirá el procedimiento a seguir para la contratación, el cual puede ser: LICITACIÓN PÚBLICA, INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS y/o ADJUDICACIÓN DIRECTA, mismo que se informará a las personas que presentaron su información y cotización.





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS MÉDICAS
Y NUTRICIÓN
SALVADOR ZUBIRÁN

Este documento no genera obligación alguna para la dependencia o entidad.

Sin más por el momento y en espera de su amable atención, quedo de usted para cualquier duda o aclaración.

Atentamente

Ing. Fanny Alvarado Chávez
Subdirectora de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Elaboró
FAC/JCB

CDMX a 04 de marzo del 2024

Propuesta Técnica

Servicio de Mensajería vía SMS

**Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición
Salvador Zubirán**

Dirección de Administración
Subdirección de Tecnologías de la información y Comunicaciones
Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas





Antecedentes

El Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ), se comunica con los pacientes a través de llamadas telefónicas a teléfonos fijos o celulares, para concertar y agendar las citas médicas, de seguimiento y revisión, mismas que se hacen desde los teléfonos de escritorio del personal administrativo.

Situación Actual

Actualmente, el INCMNSZ programa 2000 consultas aproximadamente al día, estas se generan en el momento de su cita, en tanto se tenga disponibilidad o se abre la agenda, en ese momento, se notifica a los pacientes a través de llamadas telefónicas, debido a que el Instituto no cuenta con un sistema de mensajería y que en ocasiones los pacientes no contestan, pierden su cita o se les olvida ocasionando una comunicación poco efectiva, que da como resultado la pérdida de citas, posibles afectaciones en la evolución de paciente y posibles riesgos de salud.

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.

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.

Descripción del servicio

Se requiere de la implementación de un servicio que permita al Instituto el envío de notificaciones

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 - CUMPLE
- Interacción:
 - Chats - Sólo envío de confirmación de parte del paciente. - N/A
 - Clics - Interacción que están teniendo tus links - CUMPLE
- Campañas:
 - Detalle de envíos - CUMPLE
 - Detalle de respuestas - CUMPLE

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. - CUMPLE
 - Según nivel de criticidad ver Anexo de matriz de escalación. - CUMPLE

Equipo de apoyo:

- Acompañamiento consultivo. - CUMPLE
- Ritmo de trabajo con quarterly/monthly business reviews. - CUMPLE
- Durante fases de proyecto. - CUMPLE

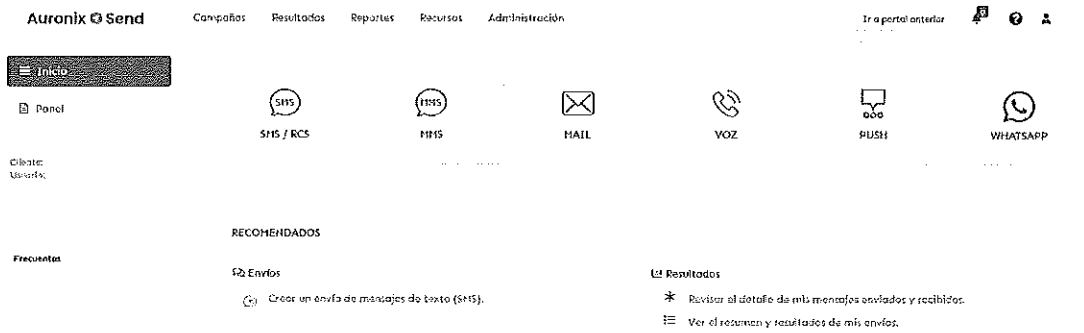
Infraestructura: Web Services y toda la infraestructura necesaria para soportar la alta transaccionalidad que tendrá el Instituto. - CUMPLE

PROPUESTA AURONIX

Auronix cuenta con el servicio de envío de SMS desde su plataforma web multicanal Auronix Send, la cual estará disponible para Instituto y podrá administrar el envío, la periodicidad del envío y el plazo para envío.

Portal / Interfaz de autoservicio / autogestión

Se cuenta con un interfaz o portal web de autogestión que permite la programación y monitoreo en tiempo real del servicio para el envío de mensajes de texto, la cual estará disponible 24 horas los 365 días del año.



La plataforma permite validar los números telefónicos determinando si son fijos, móviles o inválidos y en caso de detectarse algunos no generan un costo.

Los solución cuentan con la opción de respuesta a los mensajes que se enviaran a los pacientes del Instituto y las mismas puedan ser visualizados en el módulo de reportes (resumen).

La plataforma cuenta con la capacidad para realizar el envío de los mensajes en una sola exhibición.

Cada mensaje de texto se conforma de 160 caracteres para que el Instituto realice la redacción en base a sus necesidades y son Multicarrier compatible con todas las compañías de telefonía móvil en México

La plataforma cuenta con 3 opciones para registrar los números telefónicos a donde se enviarán los mensajes, incluyendo estas la opción de carga a través de base de datos, archivo en Excel y número por número.

Envía SMS



Inicio

Destinatarios

Teléfonos

* Obligatorio

Archivo CSV

Base de datos

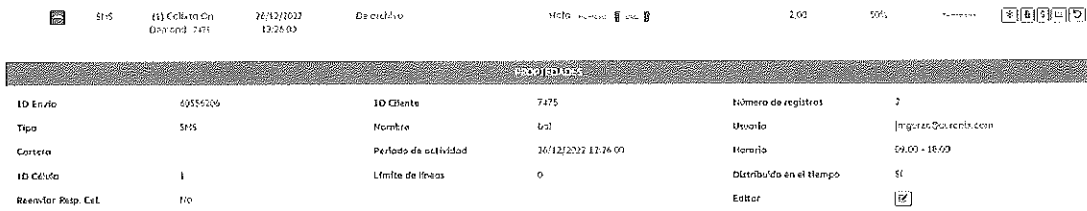
Lista de contactos

Crear configuración rápida

Los envíos pueden realizarse por medio de plantillas precargadas con opción a personalizar los datos de los usuarios finales

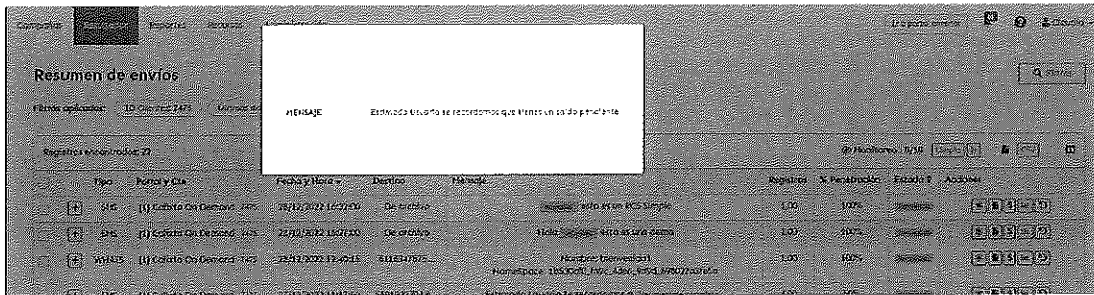
Las plantillas a campañas podrán contener:

- a) Identificador único y Nombre de campaña



CAMPAÑAS					
ID Envío	69551206	ID Cliente	7475	Número de registros	2
Tipo	SMS	Nombre	631	Origen	imguras@auronix.com
Carrera		Período de actividad	26/12/2022 12:26:09	Horario	09:00 - 18:00
ID Célula	1	Límite de líneas	0	Distribuido en el tiempo	SI
Reenvío Resp. Cel.	No			Editar	<input checked="" type="checkbox"/>

- b) Sección de cuerpo de la campaña donde se permita texto personalizable



Resumen de envíos

MENSAJE: Edición en curso se recargamos que estás un paso adelante

Tipo	Fecha y Hora	Destino	Mensaje	Registros	% Penetración	Estado	Acciones
REG	26/12/2022 14:27:05	De octubre	Mensaje: Hola eres PCS Simple	100	100%	Completado	[Iconos]
REG	22/12/2022 18:02:00	De octubre	Mensaje: Saludos desde un sistema	100	100%	Completado	[Iconos]
REG	22/12/2022 13:47:15	De octubre	Mensaje: Bienvenidos a la campaña de promoción de Navidad	100	100%	Completado	[Iconos]

- c) Enlaces cortos a un sitio web

Mensaje

Conoce las soluciones de multicanalidad de Auronix, para mas información visita nuestra pagina web [\[LINK\] GAUSS](#)

Sin codificar: 1 315(s), 46 caracteres restantes

Liga corta

Agrega un enlace o variables para personalizar tu mensaje.
 Escribe la liga o variable a utilizar:
 https://www.auronix.com

Escribe un código de texto para utilizar en el bot.
 Liga que ejecutará un cBot

Configura parámetros adicionales a la liga

Tipo	Liga	Por defecto
mensaje	https://www.auronix.com	8

Auronix permite la personalización de los mensajes para incluir, nombre del paciente, fecha y hora de la cita.

Mensaje

| | | |

{NombreS}, conoce las soluciones multicanalidad de Auronix.

Sin código: 1 \$45(s), 100 caracteres restantes

El servicio permite incluir una máscara lo que permite que el SMS llegue con el nombre que el Instituto indique (no mayor a 11 caracteres sin espacios)

Avanzado

Habilitar el reporte de entrega en un envío duplicará el costo de cada mensaje enviado, una entrega sí o no.

Adicionalmente, la plataforma permite visualizar el estatus del envío para validar si el mensaje se entregó de manera exitosa o si el usuario final respondió el mensaje.

Detalle de mensajes Filtros

Filtros aplicados: 28-12-2022 - 29-12-2022 ID de Envío: 60592278 Calendario

Registros encontrados: 6 Reporte de mensajes

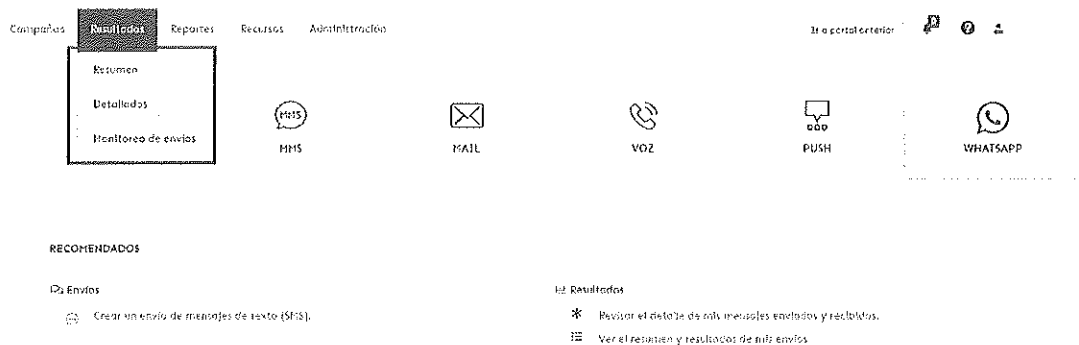
Dirección	Tipo	Fecha y Hora	Mensaje	Duración	Ring	Destino	Costo	ID Envío	Usuario	Estado
➔	VOZ	28/12/2022 16:06:26	Ver mensaje completo	00:09	00:15	+52155	1.00 mln.	60592278		ENVIADO
➔	VOZ	28/12/2022 16:06:33	Ver mensaje completo	00:00	00:30	+52156	0.10 mln.	60592278		RECIBIDO
➔	VOZ	28/12/2022 16:06:28	Ver mensaje completo	00:09	00:17	+52155	1.00 mln.	60592278		ENVIADO
➔	VOZ	28/12/2022 16:06:37	Ver mensaje completo	00:09	00:21	+52155	1.00 mln.	60592278		ENVIADO
➔	VOZ	28/12/2022 16:06:33	Ver mensaje completo	00:00	00:30	+52156	0.10 mln.	60592278		RECIBIDO
➔	VOZ	28/12/2022 16:06:30	Ver mensaje completo	00:09	00:19	+52155	1.00 mln.	60592278		ENVIADO

Registros por página: 20

Módulo para generar reportes/ capacidad para generar reportes

La plataforma cuenta con un módulo de generación de reportes el cual permite configurar, programar y crear reportes para el Instituto, esta configuración puede realizarse en cualquier momento que se requiera.

Módulo de Resultados



Permite obtener en tiempo real o histórico, semanal, mensual o por un rango de fecha definido, el estatus de las campañas enviadas, brindando las siguientes funcionalidades:

- Resumen – Información de las campañas de las últimas semanas, especificando % de penetración y estatus de las mismas (inicializada, en proceso y terminada).

Resumen de envíos

🔍 Filtros

Filtros aplicados: Últimos dos semanas

Registros encontrados: 1

👁️ Monitoreo: 0/10 Ir

Tipo	Fecha y Hora	Destino	Mensaje	Registros	% Penetración	Estado	Acciones
<input type="checkbox"/> SMS	26/08/2021 16:50:59	5526847057...	hola esto es una prueba	1,00	100%	Terminado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

- Destallado – Permite buscar un mensaje o campaña específica por medio de filtros, lo que facilita la búsqueda.

Detalle de mensajes

🔍 Filtros

Filtros

🗑️ ✕ 0

Tipo de Envío

WHATS

🕒 Último mes

Calendario

ID de Envío

ID de Envío

ID Usuarios

18 Usuarios

Estado del Mensaje

Estado del Mensaje

📞 Sólo números dedicados

Destino

Destino

ID Clientes

10 Clientes

Dirección del Mensaje

Dirección del Mensaje

Listas

Listas

Mensaje

Mensaje

Auxiliar

Auxiliar

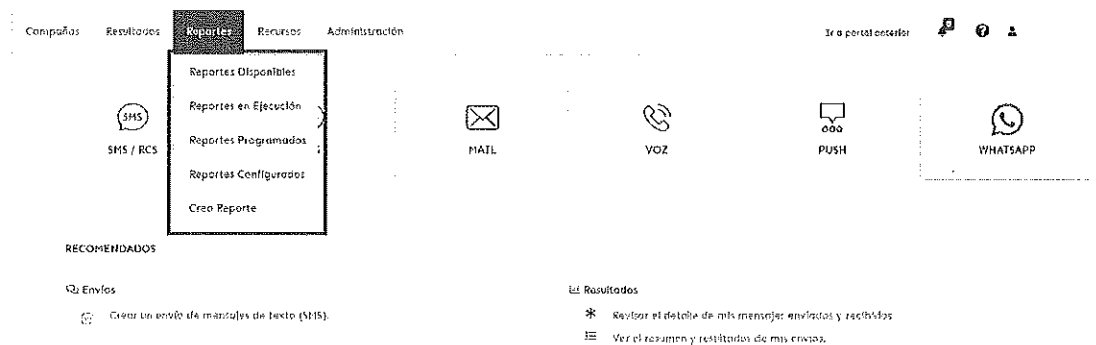
Limpiar

🔍 Buscar

Módulo de Reportes

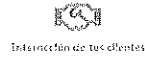
La solución cuenta con un módulo de reportes el cual permite descargar la información en tiempo real o de forma histórica.

Permite la creación y configuración de reportes, así como la ejecución periódica (día, semana, mes, etc.), Auronix Send envía una alerta al usuario una vez que el reporte está disponible para su descarga.



The screenshot shows the main navigation menu with the following items: Compañías, Resultados, **Reportes**, Recursos, and Administración. The 'Reportes' menu is expanded, showing options: Reportes Disponibles, Reportes en Ejecución, Reportes Programados, Reportes Configurados, and Crear Reporte. Below the menu, there are icons for MAIL, VOZ, PUSH, and WHATSAPP. The 'RECOMENDADOS' section includes 'Envíos' with a sub-option 'Crear un envío de mensajes de texto (SMS)' and 'Resultados' with sub-options 'Revisar el detalle de mis mensajes enviados y recibidos' and 'Ver el resumen y resultados de mis envíos'.

Adicional cuenta con reportes de costos, y gráficas de penetración de las campañas para un mejor control de los envíos.



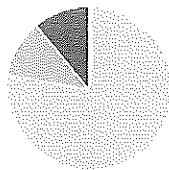
Características de trazabilidad

A continuación, se muestran algunas de las métricas que Auronix brinda por medio de su interfaz web las cuales están disponibles en tiempo real e histórico dependiendo de las necesidades del Instituto.

Gráficas ID Envío: 54991766



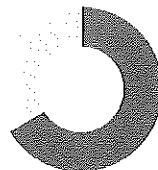
Estado del envío



Total de registros: 6 Total de respuestas: 3 (50%)
 SMS(s) utilizados: 7

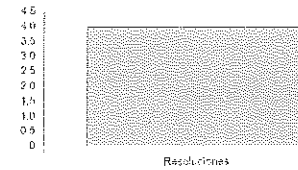
Estado	SMS
ENVIADO	7
NO ASIGNADO A TELEFONO MÓ...	1
INVÁLIDO	1

Porcentaje de penetración

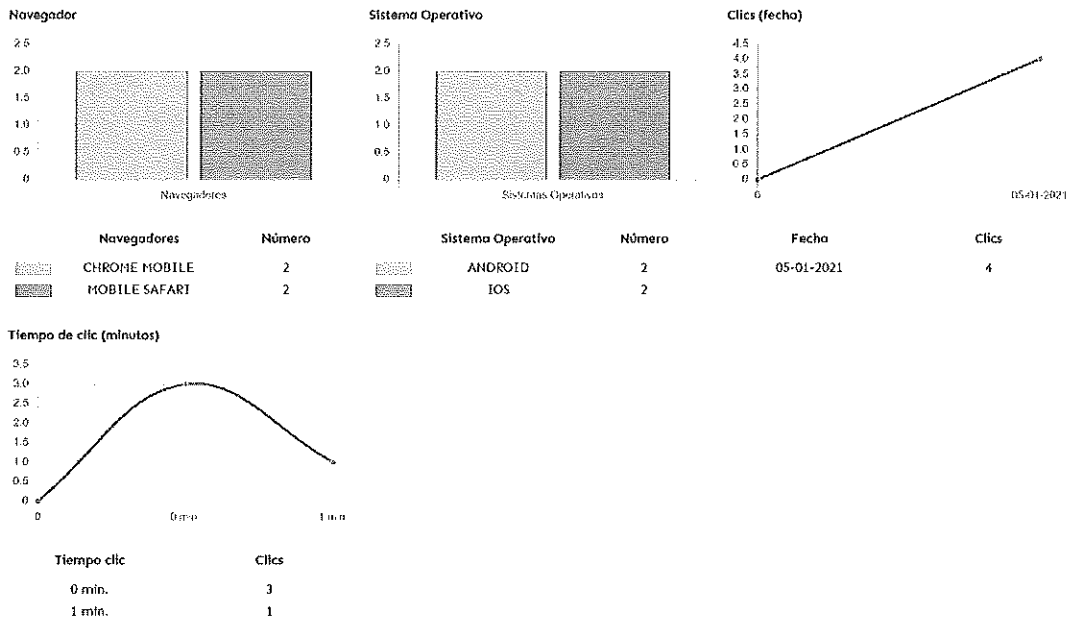


Estado	Porcentaje
Penetración	66.67
Folante	33.33

Resolución



Resolución	Número
x	4



Mejora continua

Las plataformas de Auronix trabajan 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 modifiquen la manera en que el software desarrollado por el Instituto interactúe con las mismas.

Auronix 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 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. Auronix entregará 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. Auronix 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

Auronix:

- Auronix 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.
- Auronix proporcionará las capacitaciones correspondientes de cada plataforma contratada:
 - Capacitación para uso de la plataforma o solución; Auronix 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.

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 reportaría.
- 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.

Entregables

Para el servicio, Auronix generará los siguientes entregables a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

Servicio	Etapas	Actividad	Medio de evidencia que entregará Auronix	Entrega de evidencia
Servicio de mensajería via SMS	Inicio	Primer acercamiento con el Instituto	Minuta de trabajo	10 días hábiles posteriores al inicio del contrato
		Plan de Trabajo	Documento que incluya el plan de trabajo	10 días hábiles posteriores al inicio del contrato
	Puesta en Marcha	Puesta en operación del servicio	Documento de aceptación del inicio del servicio	10 días hábiles posteriores al inicio del servicio
		Operación del servicio	Reporte Mensual	5 días hábiles posteriores al término de cada mes
	Cierre	Cierre del servicio	Reporte final	10 días hábiles posteriores al término del servicio

Vigencia del servicio

El servicio tendrá una vigencia de la firma del contrato y hasta el 31 de diciembre 2024.

Forma de pago

El monto total del contrato se dividirá en pagos mensuales fijos conforme a lo siguiente:

Pago mensual por servicio devengado contra entregables de acuerdo a las fechas señaladas en el cronograma de actividades. Esto se hará conforme al Artículo 51 de la LAASSP, el pago se hará dentro de los 20 días naturales posteriores a la recepción satisfactoria de la factura, previa entrega de los bienes o prestación del servicio conforme a los procedimientos establecidos por la Subdirección de Recursos Financieros del Instituto, y el Artículo 93 de su reglamento, los cuales procederán cuando los avances correspondan a entregables que hayan sido debidamente devengados en términos de las disposiciones presupuestarias aplicables.



Administración del Contrato

Administrador del contrato: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Administrador del servicio: Jefatura del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas

Información Confidencial.

Auronix se compromete a la firma del documento jurídico para la contratación de estos servicios con el Instituto, así como la carta de confidencialidad y manejo de datos personales, la cual deberá ser entregada dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio, mediante los cuales está obligado 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 el 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 conservados con carácter confidencial.
- C. Programas o sistemas de cómputo en cualquier forma o medios en que estos se encuentren, desarrollados por el personal del Instituto o desarrollados por encargo a empresas o instituciones a favor del Instituto.
- D. El código fuente o código objeto de programas o sistemas de cómputo a los que tenga acceso a la empresa proveedora.
- E. También se considera información confidencial, los algoritmos, fórmulas, diagramas, planos, técnicas, diseños, fotografías, registros legales en máquinas, compilaciones o de cualquier otra forma, naturaleza, y en general cualquiera otra información que esté relacionada con las ideas, inventos, patentes, nombres comerciales, secretos industriales y derechos de propiedad industrial o intelectual que se vinculen o sean propiedad del Instituto.

Vicios y defectos ocultos.

Auronix 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.

Auronix entregará 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.

Protección de Datos Personales.

Auronix y el Instituto acordarán 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 derivados de la contratación del servicio, se ajustará a lo previsto en la Ley Federal de Transparencia y Accesos 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.

Auronix deberá entregar una carta bajo protesta de decir verdad que compromete a no divulgar los datos personales, la cual deberá ser entregada dentro de los 10 días hábiles posteriores al inicio de servicio

Garantía del Servicio.

En caso de que el servicio requiera algún mantenimiento durante la vigencia del servicio, este contará con una garantía de 30 días naturales contra vicios ocultos ajenos al Instituto.

Dentro del periodo de garantía la empresa proveedora subsanará sin cargo alguno para el Instituto cualquier anomalía que se presente derivado del servicio requerido.

Penas Convencionales.

En caso de que Auronix presente atraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones pactadas para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, el Instituto, por conducto del administrador del contrato podrá aplicar una pena convencional equivalente al 1% (UNO POR CIENTO), por cada SERVICIO Y DÍA NATURAL de atraso en el inicio de la prestación de los servicios oportunamente, de conformidad con el presente contrato y sus respectivos anexos, así como la cotización y el requerimiento asociado a ésta.

El cálculo de la pena convencional, corresponde al administrador del contrato, el área usuaria o requirente de los servicios, 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 acreedor 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.

Auronix 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.

Auronix 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 adscrita a la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, para su verificación y debida acreditación y posteriormente ser entregada al Administrador del Contrato.

El administrador del contrato turnará la nota de crédito al Departamento de Control Presupuestal, junto con el oficio de penas convencionales 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

Cabe señalar que el pago de la factura correspondiente a los servicios quedará condicionada proporcionalmente a la nota de crédito que la empresa proveedora deba efectuar por concepto de penas convencionales, lo anterior para dar cumplimiento al oficio circular 700.2022.0003 de la Oficialía Mayor de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, relativos a las condiciones, términos y procedimiento para la aplicación de penas convencionales por el atraso en la entrega de los bienes, arrendamientos o servicios.

El Departamento de Tesorería 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.

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, dentro del contrato en el numeral que corresponda se señalara que, en caso de que exista cambio de dicho domicilio o de cualquiera de los datos asentados en el apartado de DECLARACIONES del 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 54 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 mismo pudiera ocasionar a los intereses del 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 al Instituto, por el atraso en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

Auronix 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 bienes adquiridos fuera de la fecha convenida, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Deductiva.

El Instituto aplicará deducciones al pago por el incumplimiento parcial o deficiente, en que incurra Auronix conforme a lo estipulado en las cláusulas del contrato y sus anexos respectivos, las cuales se calcularán por un 1.0% sobre el monto de los servicios, proporcionados en forma parcial o deficiente.

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 la notificación y cálculo de las deducciones correspondientes las realizará el administrador del contrato del Instituto y notificará por escrito o vía correo electrónico, dentro de los 5 (días) posteriores al incumplimiento parcial o deficiente.

Lo anterior, en el entendido de que se cumpla con el objeto del contrato de forma inmediata,



- INFONAVIT). En caso de que subcontrate con terceros a su personal, adicionalmente, deberá presentar contrato de prestación de servicios celebrado con el tercero, así como la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales de este último.
- Manifestación de estratificación de la empresa (MIPYME). (en su caso, solo si aplica)

Ubicación de los servicios

El Servicio se llevará a cabo en las oficinas de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, ubicadas en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, Edificio de Administración, Avenida Vasco de Quiroga No.15, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14080, Ciudad de México.

Atentamente

Pedro Adrian Tello de Meneses
Representante Legal
GRUPO AURONIX, S.A.P.I. DE C.V.

conforme a lo acordado, en caso contrario, el Instituto, podrá iniciar en cualquier momento posterior al incumplimiento, el procedimiento de rescisión del contrato, considerando la gravedad del incumplimiento y los daños y perjuicios que el mismo pudiera ocasionar a los intereses del Estado, representados por el Instituto.

Cuando el monto total de aplicación de deducciones alcance el 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, se iniciará el procedimiento de rescisión.

Garantía de cumplimiento.

Para garantizar el cumplimiento del contrato que se le llegase adjudicar a Auronix, se obliga a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del instrumento contractual, garantía (divisible o indivisible) en moneda nacional (pesos mexicanos) por el equivalente al 10% (diez por ciento) del importe del contrato que suscriba con el Instituto, sin considerar el impuesto al valor agregado, la cual deberá emitir a favor de la Tesorería de la Federación o a quien en su caso corresponda y cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 103 del reglamento de la LAASSP, aplicable en la materia.

La garantía se deberá de entregar en el domicilio del Instituto, en el Edificio de Administración, Planta baja, Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, en Avenida Vasco de Quiroga No.15, Colonia Belisario Domínguez Sección XVI, Alcaldía Tlalpan C.P.14080, Ciudad de México.

Responsabilidad laboral.

Auronix se constituye como único patrón del personal que ocupe para llevar a cabo la prestación del servicio y será el único responsable de las obligaciones que en virtud de disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y Seguridad Social, les deriven frente a dicho personal, liberando al Instituto de cualquier responsabilidad laboral al respecto.

Términos y condiciones legales.

Auronix una vez adjudicada previo a la firma del contrato respectivo deberá cumplir con los puntos que se indican a continuación:

- Acreditación de la existencia y personalidad jurídica (Art. 48 fracción V RLAASSP).
- (Que el objeto social sea acorde con el objeto de la contratación).
- Acreditación del representante legal.
- Manifestación de nacionalidad mexicana. (Art. 35 RLAASSP).
- Manifiesto de acreditación de normas aplicables. (en su caso, solo si aplica)
- Documento que acredite el derecho de la propiedad intelectual de los productos ofertados (en su caso, solo si aplica)
- Supuestos establecidos en los Artículos 50 y 60, Antepenúltimo Párrafo de la LAASSP.
- Declaración de integridad de la empresa proveedora de no adoptar conductas que induzcan o alteren las evaluaciones de proposiciones.
- Estar al corriente de sus obligaciones fiscales (Art. 32 D CFF, SAT, IMSS e

CDMX a 04 de marzo del 2024

Propuesta Comercial

Servicio de Mensajería vía SMS

**Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición
Salvador Zubirán**

Dirección de Administración
Subdirección de Tecnologías de la información y Comunicaciones
Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas



Propuesta Comercial

Componentes del precio

Calixta Profesional	
Canales incluidos	SMS
Volumen SMS* Mensuales	120,000
Servicio de Máscara	Incluido
Costos	
Set-Up: Pago único**	N/A
Renta mensual	\$36,300 MXN
Adicionales	
SMS Adicional (Consumo)	\$0.30 MXN

↑ IVA

Los SMS no consumidos durante la vigencia del Contrato no son acumulables ni reembolsables en ningún caso para futuros Contratos o servicios.

Reportería:

Reportería incluida Auronix Send:

Alcance depende del servicio/canal (WhatsApp, RCS, SMS, Email y Blaster):

- Consumo:
 - Total mensajes enviados / saldo consumido
- Interacción:
 - Clics - Interacción que están teniendo tus links
- Campañas:
 - Detalle de envíos
 - Detalle de respuestas
 - Mensajes por campaña



Metodología de trabajo

Etapas del proyecto:

1. **Proyecto firmado/autorizado:**
 - a. El cliente acepta un alcance definido e inicia el proceso de implementación.
2. **KickOff con cliente:**
 - a. Primer acercamiento oficial entre nuestro equipo de implementación y el cliente
 - b. Objetivo: conocer a los equipos a cargo tanto de el cliente como de Auronix, rectificar el alcance, dependencias iniciales y plan de alto nivel así como identificación de posibles riesgos.
3. **Discovery:**
 - a. Sesión para detallar la necesidad del cliente
 - b. Permite documentar a detalle el alcance del proyecto, indicando si se debe de hacer algún ajuste con el cual se realizó la cotización y el acuerdo comercial.
4. **Commitment:**
 - a. Establecer fechas objetivo para cada uno de los hitos más relevantes para el éxito del proyecto.
 - b. Permite tener claridad de las fases y tareas a ejecutar, así como responsables y fechas.
5. **Ejecución:**
 - a. Periodo de implementación de los equipos. Ejecución de pruebas internas
6. **UAT:**
 - a. User Acceptance Testing.
 - b. Periodo de ejecución de pruebas de lado del cliente.
7. **Liberación a productivo:**
 - a. Trasladar el proyecto al ambiente productivo del cliente y comunicar al equipo de soporte para habilitar canal de recepción de tickets del cliente.
 - b. A partir de este momento, el equipo de implementación finaliza su trabajo terminando la comunicación con cliente y cualquier cambio o modificación se recibe como nuevo alcance.
8. **Soporte:**
 - a. La operación del día a día del proyecto será atendida a través del equipo de soporte Auronix de la mano del customer success manager. Cualquier cambio o modificación se recibe como nuevo alcance y es necesario dimensionar el requerimiento para estimación de esfuerzos y recursos.

Metodología de trabajo y frecuencia de reuniones:

- Seguimiento semanal de media hora para mostrar avance, riesgos, issues y tareas a nivel alto. (En caso de aplicar)
- Se acordarán entregables por sprints, es posible que los sprints sean de una o dos semanas según sea el caso y complejidad del mismo. (En caso de aplicar)
- Se acordarán prioridades de manera conjunta, los cambios de prioridad, en caso de existir deben de realizarse al comienzo de cada sprint únicamente. (En caso de aplicar)
- En caso de cambios al scope, se solicita que el customer success manager haga la solicitud para reevaluación de esfuerzo, tiempo y costos de implementación.(En caso de aplicar)



Auronix

- Definición de una sola persona responsable para cada uno de los proyectos enlistados en cada propuesta comercial. (En caso de aplicar)

En Auronix tenemos un equipo experto y multidisciplinario para atender los diferentes proyectos y la operación del día a día de todos nuestros clientes. El Cliente contará con un equipo multifuncional de Auronix asignado y no dedicado durante la duración del proyecto y liderado por el área de Customer Success para brindar un excelente servicio, agilizar el trabajo conjunto en la operación del día a día, acompañamiento en la creación y desarrollo de nuevos proyectos, revisión periódica de cumplimiento de objetivos y alineación de prioridades estratégicas.

Que incluye la renta de Auronix

- **Plataformas propietarias de Auronix:**
 - Plataforma de Autoservicio para envíos outbound (Auronix Send)
- **Reportería:**
 - Detallada en cada una de las plataformas y sección 3.2
- **Capacitaciones:**
 - Auronix Send: Se entrega una capacitación On Line de hasta 5 usuarios con una duración de 1 hora. Se puede negociar más sesiones en caso de ser necesario.
 - Auronix Chat: Se entregan dos sesiones de capacitación, 1 para agentes y 1 para supervisores con duración de 1 hora cada una. Se puede negociar más sesiones en caso de ser necesario. - No aplica
- **Soporte técnico según criticidad: 365x7x24 en Español.**
 - Según nivel de criticidad ver Anexo de matriz de escalación.
- **Sistemas:** Integraciones y mantenimiento de integraciones con sistemas de Instituto, detallados dentro del alcance de la propuesta comercial. - - No aplica
- **Robusto equipo de apoyo y ritmo de trabajo:**
 - CSM como principal responsable y punto de contacto en la cuenta

Condiciones comerciales

- Los precios no incluyen IVA
- La presente propuesta está en pesos mexicanos
- El Plazo Mínimo de los Servicios: 10 meses. Iniciando el Plazo Mínimo de los Servicios, iniciará la facturación de la renta mensual.
- La factura de cada mes se emitirá los primeros cinco (5) días posteriores al mes de servicio y El Instituto tiene un plazo de 15 días para pagar.
- AURONIX emitirá y enviará la factura en pesos mexicanos al Instituto la cual deberá contener los requisitos fiscales aplicables a la fecha de su emisión; hecho lo anterior, el instituto pagará a AURONIX la contraprestación para solventar obligaciones, el pago deberá liquidarse mediante transferencia electrónica o pago por tarjeta de crédito/domiciliación, a cualquiera de las siguientes cuentas bancarias, según corresponda:

Moneda: pesos mexicanos
Banco: BBVA Bancomer
No. Cuenta: 045-4470-664
Beneficiario: Auronix, S.A.P.I. de C.V.
Código Swift: BCMRMXMPYM
CLABE Interbancaria: 012180004544706648

- Los precios unitarios de servicios están sujetos a cambios por parte de nuestros proveedores (Telcel, Movistar, AT&T, etc). Auronix se compromete a notificar con 30 días de anticipación cualquier cambio de precio.
- Esta propuesta tiene una vigencia de 30 días.
- La empresa y bienes son de origen nacional.

Atentamente



Pedro Adrian Tello de Meneses
Representante Legal
GRUPO AURONIX, S.A.P.I. DE C.V.