



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

CONTRATO ADMINISTRATIVO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA MTRA. EMMA LUZ LÓPEZ JUÁREZ, EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL GCDMX", ASISTIDA POR EL MTR. DAVID MELCHOR MIRANDA ORTEGA, DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS, EL DR. JORGE GERARDO MORALES VELÁZQUEZ, DIRECTOR DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES Y POR LA OTRA EXPERTOS EN CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V., A TRAVÉS DE SU APODERADO LEGAL EL C. LUIS EDUARDO URIBE GUTIÉRREZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PROVEEDOR" Y A QUIENES EN SU CONJUNTO SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. "EL GCDMX", POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE, DECLARA QUE:

- I.1.- LA CIUDAD DE MÉXICO ES UNA ENTIDAD FEDERATIVA INTEGRANTE DE LA FEDERACIÓN, SEDE DE LOS PODERES DE LA UNIÓN Y CAPITAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO, CUYO GOBIERNO ESTÁ A CARGO, ENTRE OTROS, DEL EJECUTIVO LOCAL, TITULAR QUE SE AUXILIA DE ÓRGANOS CENTRALES, DESCONCENTRADOS Y ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS. LOS CUALES INTEGRAN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LOS ARTÍCULOS 43, 44 Y 122 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; ARTÍCULOS 1º, 32 APARTADO C NUMERAL 1, 2 Y 33, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO; 3, 9 Y 12 DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y 13 DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.
- I.2.- LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ES UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 33 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO; 2, 3, 11 FRACCIÓN I Y 16 FRACCIÓN XV DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO 1, 2, 3 Y 7 FRACCIÓN XV DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.
- I.3.- LA MTRA. EMMA LUZ LÓPEZ JUÁREZ EN SU CARÁCTER DE DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, ACREDITA SU PERSONALIDAD JURÍDICA EN TÉRMINOS DEL NOMBRAMIENTO DE FECHA 16 DE AGOSTO DEL 2021, SIGNADO POR LA DRA. CLAUDIA SHEINBAUM PARDO EN SU CARÁCTER DE JEFA DE GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, MANIFESTANDO QUE CUENTA CON FACULTADES AMPLIAS, SUFICIENTES Y CON LA ATRIBUCIÓN PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 129 FRACCIONES I, VIII, IX, X, XIV Y XVI DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL PODER EJECUTIVO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 02 DE ENERO DE 2019. ASÍ COMO EN LO DISPUESTO EN EL PUNTO PRIMERO DEL "ACUERDO POR EL QUE SE DELEGA EN LOS DIRECTORES GENERALES DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL Y EN EL TITULAR DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN EN DICHA DEPENDENCIA, LAS FACULTADES QUE SE INDICAN", PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL ENTONCES DISTRITO FEDERAL EL DÍA 18 DE AGOSTO DE 2006.
- I.4.- LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES, REQUIERE PARA CUMPLIR DEBIDAMENTE CON SUS FINES Y OBJETIVOS, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, MISMO QUE SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE IDENTIFICADO CONFORME A LA REQUISICIÓN NÚMERO 111/2022.
- I.5.- QUE LA CONTRATACIÓN SE EFECTÚA A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA DERIVADO DEL CASO 09/2022, APROBADO EN LA NOVENA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, CELEBRADA EL 23 DE DICIEMBRE DE 2021 Y OTORGADO MEDIANTE OFICIO NÚMERO AD/DRMAS/SRM/JUDCCM/REQ.111-2022/930/2021 DE FECHA 28 DE DICIEMBRE DEL 2021 PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 27 INCISO C), 28, 52 Y 54 FRACCIÓN II BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y DEMÁS NORMAS APLICABLES.
- I.6. EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 28 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, AL MOMENTO DE LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO SE CUENTA CON LA DEBIDA SUFICIENCIA PRESUPUESTAL EN LA PARTIDA NO. 3331, "SERVICIOS DE CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA, PROCESOS, TÉCNICA Y EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN" CONFORME AL OFICIO NÚMERO SSCDMX/DGAF/DF/2183/2021, DE FECHA 16 DE DICIEMBRE DE 2021, POR EL CUAL SE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

OTORGÓ AUTORIZACIÓN PRESUPUESTAL, EMITIDO POR LA DIRECCIÓN DE FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

- I.7.- EN EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA PARA LLEVAR A CABO EL **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO**, OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO, ASÍ COMO EN LA FORMALIZACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, NO MEDIÓ NINGUNA FORMA DE DISCRIMINACIÓN, SEA POR ACCIÓN U OMISIÓN, POR RAZONES DE ORIGEN ÉTNICO O NACIONAL, RAZA, LENGUA, SEXO, GÉNERO, IDENTIDAD INDÍGENA, EXPRESIÓN DE ROL DE GÉNERO, EDAD, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN SOCIAL O ECONÓMICA, APARIENCIA FÍSICA, CONDICIONES DE SALUD, CARACTERÍSTICAS GENÉTICAS, EMBARAZO, RELIGIÓN, OPINIONES POLÍTICAS, ACADÉMICAS O FILOSÓFICAS, IDENTIDAD O FILIACIÓN POLÍTICA, ORIENTACIÓN, PREFERENCIA O IDENTIDAD SEXUAL O DE GÉNERO, ESTADO CIVIL, APARIENCIA EXTERIOR, FORMA DE PENSAR, VESTIR, ACTUAR, GESTICULAR, POR TENER TATUAJES O PERFORACIONES CORPORALES O CUALQUIER OTRA ANÁLOGA, CONFORME A LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 5 DE LA LEY PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO, PUBLICADA EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL DÍA 09 DE MARZO DEL 2020 Y EL NUMERAL 5.1.2 DE LA CIRCULAR UNO 2019 VIGENTE, NORMATIVIDAD EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS, PUBLICADA EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 02 DE AGOSTO DE 2019 Y EL ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA LA MISMA DE FECHA 4 DE SEPTIEMBRE DE 2019.
- I.8.- PARA PREVENIR EL CONFLICTO DE INTERESES, EN EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA MENCIONADO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR PARA EL **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO**, PREVIO A LA FORMALIZACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, SE EFECTUÓ UNA CONSULTA EN EL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES DE LA QUE SE DESPRENDE QUE NO MEDIÓ CONFLICTO DE INTERESES.
- I.9.- QUE EL PRESENTE CONTRATO SE LE ASIGNÓ A EL **PROVEEDOR** EN VIRTUD DE QUE OFRECIÓ LAS MEJORES CONDICIONES TÉCNICAS, ECONÓMICAS Y MATERIALES PARA EL **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO**, SOLICITADO, EN CUMPLIMIENTO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS Y LOS ARTÍCULOS, 27 INCISO C), 28, 52, 54 FRACCIÓN II BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.
- I.10.- SU REPRESENTADO SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES BAJO EL NÚMERO GDF971205-4NA.
- I.11.- EL DOMICILIO DE SU REPRESENTADO PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO, SE UBICA EN EL INMUEBLE MARCADO CON EL NÚMERO 423, DE LA AVENIDA INSURGENTES NORTE, CONJUNTO URBANO NONOALCO-TLATELOLCO, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL 06900, DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

II.- "EL PROVEEDOR", A TRAVÉS DE SU APODERADO LEGAL, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DECLARA QUE:

- II.1.- ES UNA SOCIEDAD MERCANTIL LEGALMENTE CONSTITUIDA, BAJO LA DENOMINACIÓN **EXPERTOS EN CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.**, COMO SE ACREDITA CON LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 26,183, LIBRO 538, DE FECHA 9 DE JUNIO DE 1999, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO FRANCISCO XAVIER ARREDONDO GALVÁN, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 173 DEL ENTONCES DISTRITO FEDERAL, AHORA CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO PARTIDA NÚMERO 341, VOLUMEN 45, DEL LIBRO PRIMERO DE COMERCIO DE NAUCALPAN, DE FECHA 16 DE JULIO DE 1999.

CON ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 58,108, VOLUMEN 1,629, DE FECHA 21 DE DICIEMBRE DE 2016, PASADA ANTE LA FE DE LA LICENCIADA ANA PATRICIA BANDALA TOLENTINO, NOTARIA PÚBLICA NÚMERO 195, DEL ENTONCES DISTRITO FEDERAL, AHORA CIUDAD DE MÉXICO, SE HACE CONSTAR LA REFORMA TOTAL A LOS ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD.

CON ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 65652, VOLUMEN 1,959 DE FECHA 18 DE AGOSTO DE 2021, PASADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO PATRICIO GARZA BANDALA, NOTARIA PÚBLICA NÚMERO 190 DE LA CIUDAD DE MÉXICO, SE HACE CONSTAR LA REFORMA AL CUARTO DE LOS ESTATUTOS SOCIALES RELATIVO AL OBJETO SOCIAL A LOS ESTATUTOS DE LA SOCIEDAD INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD Y DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, CON FOLIO MERCANTIL ELECTRÓNICO NÚMERO 564864-1, CON FECHA 24 DE SEPTIEMBRE DE 2021

- II.2.- EL C. LUIS EDUARDO URIBE GUTIÉRREZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL SE IDENTIFICA CON PASAPORTE EXPEDIDO A SU FAVOR POR LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CON NÚMERO [REDACTED] QUIEN ACREDITA SU PERSONALIDAD Y FACULTADES PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE INSTRUMENTO EN TÉRMINOS DEL INSTRUMENTO 54,869, VOLUMEN 1507, DE FECHA 21 DE JULIO DE 2015, OTORGADA ANTE EL LIC. PATRICIO GARZA BANDALA, NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 18, DEL ENTONCES DISTRITO FEDERAL AHORA CIUDAD DE MÉXICO, ACTUANDO COMO ASOCIADO DE LA LICENCIADA ANA PATRICIA BANDALA TOLENTINO, NOTARÍA PÚBLICA NÚMERO 195, DEL MISMO DISTRITO; MISMAS QUE

DMMO/JR/ACB/JLGE

Avenida Insurgentes Norte No. 423, Conjunto Urbano
Nonoalco-Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900,
Ciudad de México.



CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

II.11.- "EL PROVEEDOR" SE COMPROMETE A PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, CUMPLIENDO CON LAS OBLIGACIONES Y TÉRMINOS SEÑALADOS EN ESTE INSTRUMENTO JURÍDICO Y EN SUS ANEXOS, DE LOS CUALES CONOCE PLENAMENTE SU CONTENIDO.

II.12.- CONOCE EL CONTENIDO Y LOS REQUISITOS QUE SE ESTABLECEN EN:

- A) LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SU REGLAMENTO, ASÍ COMO LAS DEMÁS NORMAS QUE REGULAN LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO; Y
- B) EL CONTENIDO DE LOS ANEXOS: ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) Y ANEXO 2 (COSTOS), LOS CUALES FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y QUE CONTIENEN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

III.- "DECLARAN "LAS PARTES" QUE:

III.1.- A LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO SE HA TENIDO A LA VISTA LA DOCUMENTACIÓN QUE SE SEÑALA EN LAS DECLARACIONES QUE ANTECEDEN.

III.2.- SE RECONOCE MUTUAMENTE LA PERSONALIDAD JURÍDICA CON QUE SE OSTENTAN Y CON LA QUE ACUDEN A LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y CUENTAN CON PLENA CAPACIDAD LEGAL, TÉCNICA Y ECONÓMICA PARA CONTRATAR.

III.3.- EL PRESENTE CONTRATO SE REGULA POR LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SU REGLAMENTO Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES Y MANIFIESTAN BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE NO EXISTE DOLO, LESIÓN NI MALA FE, Y QUE LO CELEBRAN DE ACUERDO CON SU LIBRE VOLUNTAD.

LEÍDAS QUE FUERON, LAS ANTERIORES DECLARACIONES POR "LAS PARTES", LAS RATIFICAN Y EXPRESAN SU CONSENTIMIENTO PARA OBLIGARSE EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CLÁUSULAS DEL PRESENTE INSTRUMENTO, ASÍ COMO TODOS LOS DOCUMENTOS QUE EMANEN DE ESTE PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA Y EN LO NO PREVISTO SE ESTARÁN A LO DISPUESTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, EN SU REGLAMENTO, EN LA NORMATIVIDAD QUE PARA REGULAR ESTE TIPO DE ACTOS Y CONTRATOS EMANE DE AUTORIDAD COMPETENTE, ASÍ COMO EN LOS DOCUMENTOS MENCIONADOS EN LA DECLARACIÓN (II. 12) DE ESTE INSTRUMENTO.

EXPUESTO LO ANTERIOR "LAS PARTES" SUJETAN SU COMPROMISO A LAS FORMAS Y TÉRMINOS QUE ESTABLECEN LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA. - OBJETO.

EL PRESENTE CONTRATO TIENE POR OBJETO QUE "EL PROVEEDOR" REALICE A "EL GCDMX", EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTIPULADAS DE ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) Y ANEXO 2 (COSTOS), DEL PRESENTE CONTRATO.

SEGUNDA. - VIGENCIA.

LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO SERÁ DEL:

01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

TERCERA. - MONTO

"LAS PARTES" ESTABLECEN QUE "EL GCDMX" PAGARÁ A "EL PROVEEDOR" POR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL, 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, POR UN MONTO A EJERCER DE \$8,500,000.00 (OCHO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.) INCLUIDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

DMMO/CJR/ACB/JLGE

Avenida Insurgentes Norte No. 423, Conjunto Urbano
Nonoalco-Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900,
Ciudad de México.



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

INDEPENDIENTEMENTE DEL MONTO PACTADO, "EL PROVEEDOR" CONVIENE QUE ÚNICAMENTE SE LE PAGARÁN AQUELLOS SERVICIOS QUE SEAN RECIBIDOS, SIEMPRE Y CUANDO NO SE REBASE EL MONTO DEL PRESENTE CONTRATO.

EL PRECIO UNITARIO, DESCRIPCIÓN, UNIDAD DE MEDIDA, SE ESTABLECEN EN LOS ANEXOS: ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) Y ANEXO 2 (COSTOS) LOS CUALES SON NETOS, MISMOS QUE POR SU PROPIA NATURALEZA SE ENTENDERÁN FIJOS Y POR LO TANTO NO PODRÁN SER AUMENTADOS POR NINGÚN CONCEPTO DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE INSTRUMENTO, ES DECIR, EN DICHS PRECIOS QUEDAN INCLUIDOS TODOS LOS GASTOS QUE "EL PROVEEDOR", TUVIERA QUE EROGAR, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y TODOS LOS DEMÁS QUE SE GENEREN; POR LO QUE, NO PODRÁ REPERCUTIRLOS A "EL GCDMX", BAJO NINGÚN CONCEPTO, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL PRIMER PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 62 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y LA FRACCIÓN XII DEL ARTÍCULO 56 DE SU REGLAMENTO.

"EL PROVEEDOR", SERÁ RESPONSABLE DEL PAGO DE TODOS LOS IMPUESTOS DE ACUERDO CON LA LEGISLACIÓN MEXICANA VIGENTE AL MOMENTO DE LA ENTREGA, INCLUYENDO LOS SEGUROS CORRESPONDIENTES.

EN CASO DE QUE "EL PROVEEDOR" REBASE EL MONTO PACTADO, SERÁ BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD Y EXIME A "EL GCDMX" DE LA OBLIGACIÓN DE PAGAR EL IMPORTE EXCEDIDO.

CUARTA. - PAGO.

"EL GCDMX" SE OBLIGA A PAGAR A "EL PROVEEDOR" LA CANTIDAD DE SERVICIOS REALIZADOS DE CONFORMIDAD CON LOS PRECIOS ESTABLECIDOS EN EL ANEXO 2 (COSTOS) DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO. EL PAGO SE EFECTUARÁ MEDIANTE CUENTA POR LIQUIDAR CERTIFICADA A FAVOR DE "EL PROVEEDOR", A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, MEDIANTE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA, PARA LO CUAL "EL PROVEEDOR" REQUISITARÁ EL FORMATO DE CAPTURA DE CUENTAS BANCARIAS DE BENEFICIARIOS EN LA DIRECCIÓN DE FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO. DICHO REGISTRO DEBERÁ EFECTUARSE DENTRO DE LAS 72 HORAS HÁBILES POSTERIORES A LA FIRMA DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

"LAS PARTES" CONVIENEN QUE LOS PAGOS QUE SE GENEREN CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO, SE EFECTUARÁN MEDIANTE TRANSFERENCIA INTERBANCARIA, EN MONEDA NACIONAL A MÁS TARDAR A LOS 20 (VEINTE) DÍAS NATURALES SIGUIENTES A LA FECHA DEL REGISTRO DE LAS CUENTAS POR LIQUIDAR CERTIFICADAS (CLC) EN EL SISTEMA SAP-GRP, CONFORME AL ARTÍCULO 54 DE LA LEY DE AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA EN REMUNERACIONES, PRESTACIONES Y EJERCICIO DE RECURSOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, PREVIO REGISTRO POR PARTE DE "EL PROVEEDOR" ANTE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

PARA QUE EL PAGO PROCEDA "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A ENTREGAR A "EL GCDMX" EN ORIGINAL LAS FACTURAS ACOMPAÑADAS DE LA NOTA DE REMISIÓN EN PAPEL MEMBRETADO CON SELLO O FIRMA DEL PERSONAL RESPONSABLE, EN CASO DE SERVICIOS ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN, EN LA DIRECCIÓN DE FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EN DÍAS HÁBILES EN HORARIO DE 9:00 A 14:00 HORAS, PARA ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE SERVICIOS REALIZADOS.

LA DIRECCIÓN DE FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO SERÁ EL ÁREA RESPONSABLE DE VERIFICAR, VALIDAR Y AUTORIZAR LA DOCUMENTACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PAGO.

QUINTA. - FACTURACIÓN.

LAS FACTURAS DEBERÁN PRESENTARSE PARA SU PAGO A MES VENCIDO DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 DÍAS HÁBILES DE CADA MES, CON EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO DESGLOSADO Y A NOMBRE DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO/SECRETARÍA DE SALUD, R.F.C. GDF9712054NA, MISMO QUE SE IDENTIFICAN EN LOS ANEXOS: ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) Y ANEXO 2 (COSTOS) Y SE ENTREGARÁN DE MANERA DESGLOSADA EN LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES PARA LA REVISIÓN, VISTO BUENO Y VALIDACIÓN, Y EN SU CASO LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS REALIZARÁ EL CÁLCULO DE LAS SANCIONES QUE RESULTARA POR LA NO PRESTACIÓN O PRESTACIÓN CON RETRASO DE LOS SERVICIOS O POR DEFICIENCIA O MALA CALIDAD DE LOS MISMOS, UNA VEZ AVALADAS POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE, "EL PROVEEDOR" PARA EL INICIO DE TRÁMITE DE PAGO DEBERÁ ENTREGAR EN LA VENTANILLA ÚNICA DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO UNA IMPRESIÓN DEL COMPROBANTE FISCAL DIGITAL (CFDI) Y DEBERÁ ENVIAR SUS FACTURAS EN FORMATO PDF Y XML AL CORREO ELECTRÓNICO VENTANILLA.SEDESADRF@GMAIL.COM.

EN CASO DE PAGO DIRECTO "EL PROVEEDOR", SE OBLIGA A REALIZAR LA ENTREGA DE LAS FACTURAS EN LA DIRECCIÓN DE FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO PARA SU VALIDACIÓN POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, QUIEN UNA VEZ REALIZADO LO ANTERIOR, REMITIRÁ A CADA UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA EL PAGO CORRESPONDIENTE.

LA FACTURACIÓN SE EMITIRÁ DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES FISCALES VIGENTES EN LA MATERIA.

SEXTA. - ANTICIPOS

"EL GCDMX" NO OTORGARÁ NINGÚN ANTICIPO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

SÉPTIMA. - PAGOS EN EXCESO.

EN CASO DE QUE "EL PROVEEDOR" RECIBA PAGOS EN EXCESO, SE OBLIGA A REINTEGRAR A "EL GCDMX" EL MONTO TOTAL DEL IMPORTE APLICADO EN DICHO PAGO EN EXCESO, EN UN PLAZO QUE NO EXCEDA DE 72 (SETENTA Y DOS) HORAS POSTERIORES A LA FECHA DEL DEPÓSITO REGISTRADO POR LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

LOS INTERESES SE CALCULARÁN POR DÍAS NATURALES DESDE LA FECHA DEL PAGO EN EXCESO HASTA LA FECHA EN LA QUE SE REALICE LA DEVOLUCIÓN A "EL GCDMX", ASIMISMO, "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A PAGAR LOS INTERESES CORRESPONDIENTES, CONFORME A LA TASA ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 64, PÁRRAFOS TERCERO Y CUARTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y EL ARTÍCULO 3 DE LA LEY DE INGRESOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2022.

OCTAVA. - REALIZACIÓN DEL SERVICIO.

"EL PROVEEDOR", SE OBLIGA A REALIZAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, FÍSICA Y DOCUMENTALMENTE DE CONFORMIDAD CON LOS ANEXOS: ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) Y ANEXO 2 (COSTOS).

EL PERIODO PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, SERÁ A PARTIR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A REALIZAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO OBJETO DEL PRESENTE INSTRUMENTO CONFORME A LOS PERÍODOS, HORARIOS, CONDICIONES Y EN SU CASO NORMAS GENERALES O ESPECÍFICAS, SEÑALADAS EN LOS ANEXOS: 1 (ANEXO TÉCNICO) Y 2 (COSTO).

"EL PROVEEDOR" ACEPTA QUE "EL GCDMX" PUEDE CAMBIAR EL LUGAR DE LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS, A OTROS DOMICILIOS DENTRO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, SIN CARGO ALGUNO PARA "EL GCDMX", PREVIA NOTIFICACIÓN QUE HAGA A "EL PROVEEDOR" LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

LOS RECURSOS, MATERIALES E INSUMOS QUE UTILICE "EL PROVEEDOR" PARA CUMPLIR CON EL PRESENTE CONTRATO DEBERÁN ESTAR EN BUEN ESTADO Y SER SUFICIENTES AL 100%, SIN QUE DICHA CIRCUNSTANCIA FACULTE A "EL PROVEEDOR" PARA RECLAMAR UN PAGO ADICIONAL POR ESTE CONCEPTO.

DURANTE EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, SERÁN REVISADOS O SUPERVISADOS POR EL PERSONAL DEL ÁREA EN QUE SE RECEPCIONE, ADSCRITO A LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES, QUIENES, DE ACUERDO A SUS ATRIBUCIONES, FIRMARÁN DE RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN, ASÍ MISMO, VERIFICARÁN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES PACTADAS CONFORME A LO DISPUESTO EN EL PRESENTE CONTRATO Y SUS ANEXOS.

EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO NO SERÁ ACEPTADO EN CASO DE QUE NO SE CUMPLA CON LO ESTABLECIDO EN ESTE CONTRATO Y SUS ANEXOS, SIN PERJUICIO DE LAS PENAS CONVENCIONALES A QUE SE HAGA ACREEDOR "EL PROVEEDOR" POR EL INCUMPLIMIENTO.

NOVENA. - CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

"EL GCDMX", PODRÁ RESCINDIR EL PRESENTE CONTRATO Y HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE, CUANDO LOS SERVICIOS PRESTADOS NO CUMPLAN CON LAS CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES SOLICITADAS EN EL PRESENTE CONTRATO Y SUS ANEXOS.

DMMO/OJRA/CGB/JLGE

Avenida Insurgentes Norte No. 423, Conjunto Urbano
Nonoalco-Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900,
Ciudad de México.



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

DÉCIMA. -IMPUESTOS Y DERECHOS

TODOS LOS IMPUESTOS, DERECHOS Y DEMÁS GRAVÁMENES, QUE SE GENEREN CON MOTIVO DE LA PRESENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, SERÁN CUBIERTOS POR "EL PROVEEDOR".

"EL GCDMX" ÚNICAMENTE PAGARÁ A "EL PROVEEDOR" EL IMPORTE CORRESPONDIENTE AL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 71 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL. EN CASO DE SER APLICABLE.

DÉCIMA PRIMERA. - PRÓRROGA

NO SE OTORGARÁN PRÓRROGAS SALVO LO ESTIPULADO EN EL ARTÍCULO 42 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, EN RELACIÓN CON EL NUMERAL 5.10 DE LA "CIRCULAR UNO 2019, NORMATIVIDAD EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS".

"EL GCDMX" POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, O POR CAUSAS ATRIBUIBLES AL MISMO, PODRÁ MODIFICAR EL CONTRATO A EFECTO DE PRORROGAR LA FECHA O PLAZO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, PARA LO CUAL SE FORMALIZARÁ EL CONVENIO MODIFICATORIO RESPECTIVO, NO PROCEDIENDO LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO. TRATÁNDOSE DE CAUSAS IMPUTABLES A "EL GCDMX", NO SE REQUERIRÁ DE LA SOLICITUD DE "EL PROVEEDOR".

EN EL CASO DE QUE "EL PROVEEDOR", REQUIERA UNA PRÓRROGA POR LAS CAUSAS DESCRITAS EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, DEBERÁ SOLICITARLO POR ESCRITO DIRIGIDO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS, CON ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE VENCIMIENTO EN EL PLAZO DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS O VIGENCIA DEL CONTRATO INDICADO EN EL PRESENTE INSTRUMENTO.

EN CASO DE QUE "EL PROVEEDOR" NO OBTENGA LA PRÓRROGA SOLICITADA, POR SER CAUSA IMPUTABLE A ÉSTE EL ATRASO EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y SE HARÁ ACREEDOR A LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES CORRESPONDIENTES.

DÉCIMA SEGUNDA. -GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 73, FRACCIÓN III Y 75 BIS, FRACCIÓN VI DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 360 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ASÍ COMO CON LAS REGLAS DE CARÁCTER GENERAL POR LAS QUE SE DETERMINAN LOS TIPOS DE GARANTÍA QUE DEBEN CONSTITUIRSE Y RECIBIR LAS DEPENDENCIAS, ÓRGANOS DESCONCENTRADOS, DELEGACIONES Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL, PUBLICADAS EL 31 DE MAYO DE 2011 EN LA ENTONCES GACETA OFICIAL DISTRITO FEDERAL (HOY CIUDAD DE MÉXICO), "EL PROVEEDOR" GARANTIZA POR EL IMPORTE DEL 15% DEL MONTO MÁXIMO DEL CONTRATO, SIN CONSIDERAR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, A FAVOR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, MEDIANTE: PÓLIZA DE FIANZA. LA CUAL PERMANECERÁ VIGENTE HASTA 12 (DOCE) MESES POSTERIORES A LA ACEPTACIÓN POR PARTE DE "EL GCDMX", Y HASTA EL TOTAL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DE ESTE CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, MISMA QUE SE HARÁ EFECTIVA EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

CONFORME AL ARTÍCULO 360 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y 73 Y 75 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SALVO DISPOSICIÓN EXPRESA "EL PROVEEDOR" PODRÁ GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO CON:

- A) FIANZA OTORGADA POR COMPAÑÍA AUTORIZADA EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS.
- B) MEDIANTE DEPÓSITO DE DINERO.
- C) CHEQUE DE CAJA.
- D) CHEQUE CERTIFICADO.
- E) BILLETE DE DEPÓSITO.
- F) CARTA DE CRÉDITO; O
- G) CUALQUIER OTRA FORMA QUE DETERMINE LA SECRETARÍA DE FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, AHORA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

CUALQUIERA DE LOS MEDIOS QUE SE UTILICEN COMO GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, SERÁ A FAVOR DE LA "SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO".

EN CASO DE OPTAR POR LA FIANZA, ÉSTA DEBERÁ SER EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN AFIANZADORA, AUTORIZADA POR LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO Y SERÁ VALIDADA EN EL PORTAL CORRESPONDIENTE, DE RESULTAR ALGUNA INCONSISTENCIA EN DICHA PÓLIZA DEBERÁ PRESENTAR ADEMÁS ORIGINAL Y COPIA SIMPLE DEL COMPROBANTE DE PAGO DE LA MISMA CON SELLO ORIGINAL DE PAGADO O SELLO DE CAJA DE LA AFIANZADORA, ANTE LA JEFATURA DE UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CONTRATOS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

LA PÓLIZA DE FIANZA GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE TODAS LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.

DMMO/OJR/ACB/JLGE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

EN EL SUPUESTO DE QUE EL MONTO O PLAZO ORIGINALMENTE PACTADO EN EL CONTRATO SE MODIFIQUE, **"EL PROVEEDOR"** SE OBLIGA A MANTENER LA PÓLIZA DE FIANZA EN EL PORCENTAJE MENCIONADO EN EL PRIMER PÁRRAFO DE ÉSTA CLÁUSULA O AMPLIAR SU VIGENCIA POR EL PLAZO DE LA PRÓRROGA CONCEDIDO.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO POR PARTE DE **"EL PROVEEDOR"**, ESTA PÓLIZA DE FIANZA PERMANECERÁ VIGENTE HASTA LA CONCLUSIÓN DE LA GARANTÍA DE LOS SERVICIOS Y NO PODRÁ SER CANCELADA SINO HASTA QUE HAYAN QUEDADO CUBIERTOS LOS VICIOS OCULTOS.

PARA EL PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA, SE DEBERÁ EFECTUAR LO SIGUIENTE:

- A) PARA SER CANCELADA LA PÓLIZA DE FIANZA SERÁ REQUISITO INDISPENSABLE LA CONFORMIDAD POR ESCRITO DE **"EL GCDMX"**.
- B) LA INSTITUCIÓN AFIANZADORA SE SOMETE EXPRESAMENTE AL PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 279 Y 282 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y DE FIANZAS VIGENTE. LA PÓLIZA DE FIANZA SE CANCELARÁ CUANDO **"EL PROVEEDOR"** HAYA CUMPLIDO CON TODAS LAS OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DEL CONTRATO.

LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ÚNICAMENTE PODRÁ SER CANCELADA, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 120 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA EN REMUNERACIONES, PRESTACIONES Y EJERCICIO DE RECURSOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, PERMANECIENDO VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS LEGALES O JUICIOS QUE SE INTERPONGAN HASTA QUE SE DICTE RESOLUCIÓN DEFINITIVA DE AUTORIDAD COMPETENTE.

LA PÓLIZA DE FIANZA PODRÁ DEVOLVERSE, A SOLICITUD POR ESCRITO DE **"EL PROVEEDOR"** DIRIGIDO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CDMX, PREVIA VALIDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES JURÍDICAS CONTRACTUALES.

DÉCIMA TERCERA - APLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.

"LAS PARTES" CONVIENEN QUE **"EL GCDMX"** HARÁ EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO:

- A) DESPUÉS DE AGOTADAS LAS PENAS CONVENCIONALES APLICABLES POR INCUMPLIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS;
- B) CUANDO LOS DOCUMENTOS QUE DEMUESTREN LA RENOVACIÓN DE LAS GARANTÍAS, DERIVADAS DE LAS MODIFICACIONES A LOS CONTRATOS NO SE ENTREGUEN EN LA FECHA ESTABLECIDA;
- C) CUANDO SE RESCINDA EL CONTRATO POR CAUSAS IMPUTABLES A **"EL PROVEEDOR"**.
- D) CUANDO NO SE CUMPLA CON LO ESTIPULADO EN EL PRESENTE CONTRATO.

DÉCIMA CUARTA - RESPONSABILIDAD.

"EL PROVEEDOR" SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A **"EL GCDMX"** POR DEFECTOS O VICIOS OCULTOS Y DEFICIENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS; ASÍ COMO CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA EN LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE CONTRATO.

CUANDO EXISTA UN DEFECTO O DEFICIENCIA DE CALIDAD, LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES, NOTIFICARÁ A LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS, MISMA QUE NOTIFICARÁ A **"EL PROVEEDOR"** PARA REALIZAR EL SERVICIO CONFORME A LOS ANEXOS, EL ANÁLISIS CORRESPONDIENTE Y/O LO QUE PROCEDA CONFORME A LAS DISPOSICIONES SANITARIAS APLICABLES.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A RESPONDER POR LOS DEFECTOS, VICIOS OCULTOS Y MALA CALIDAD POR EL **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO**, ASÍ COMO POR CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA EN LOS TÉRMINOS DEL PRESENTE CONTRATO DURANTE Y POSTERIORMENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ASIMISMO, PARA EL **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO**, MATERIA DEL PRESENTE INSTRUMENTO, **"EL PROVEEDOR"** DEBE CUMPLIR CON LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

DMMO/OUR/ACB/JLGE

Avenida Insurgentes Norte No. 423, Conjunto Urbano
Nonoalco-Platón, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900,
Ciudad de México.



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

- A) LOS MATERIALES, SOLUCIONES, EQUIPOS E INSUMOS QUE UTILICE "EL PROVEEDOR" PARA CUMPLIR CON EL PRESENTE CONTRATO DEBERÁN SER NUEVOS Y DE MARCA RECONOCIDA EN EL MERCADO, SIN QUE DICHA CIRCUNSTANCIA FACULTE A "EL PROVEEDOR" PARA RECLAMAR UN PAGO ADICIONAL POR ESE CONCEPTO, ASÍ COMO TAMPOCO POR EL USO DE EQUIPOS ESPECIALES O POR LA EJECUCIÓN DE TRABAJOS EXTRAORDINARIOS, EN RAZÓN DE QUE SU PRECIO SE ENCUENTRA INCLUIDO EN LA CANTIDAD QUE "EL GCDMX" SE OBLIGA A PAGAR COMO CONTRAPRESTACIÓN POR LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE INSTRUMENTO.
- B) SI "EL GCDMX" LLEGARE A DETERMINAR ALGUNA IRREGULARIDAD POR PARTE DE "EL PROVEEDOR" EN CUANTO A LA CALIDAD, AVANCE Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS EN ESTE INSTRUMENTO, DICHA IRREGULARIDAD SE LE NOTIFICARÁ POR ESCRITO A FIN DE QUE PROCEDA A REPARARLAS Y/O CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN ESTE INSTRUMENTO JURÍDICO.

EL EJERCICIO DE ESTE DERECHO NO LIBERA A "EL PROVEEDOR" DE LA RESPONSABILIDAD DE SUPERVISAR ÉL MISMO EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, EN CONSECUENCIA, LA OBLIGACIÓN DE RESPONDER POR LOS SERVICIOS DE MALA CALIDAD O INADECUADOS, MAL ENTREGADOS O EL EMPLEO DE PRODUCTOS DE MALA CALIDAD O INADECUADOS, SUBSISTE EN TODO MOMENTO PARA "EL PROVEEDOR".

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A GARANTIZAR QUE EL PERSONAL EMPLEADO PARA REALIZAR EL SERVICIO OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CUENTE CON EL EQUIPO Y LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE VIGENTES EMITIDAS POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES Y CUMPLIR CON LAS CANTIDADES Y ESPECIFICACIONES CONTENIDAS EN LOS ANEXOS: ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO) Y ANEXO 2 (COSTOS), POR LO QUE EN CASO DE ALGÚN EVENTO FORTUITO O ACCIDENTE, QUEDARÁ BAJO LA RESPONSABILIDAD DE "EL PROVEEDOR", EL CUAL TENDRÁ QUE RESARCIR LOS DAÑOS OCASIONADOS DE ÍNDOLE PERSONAL Y/O A LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DESLINDANDO DE TODA RESPONSABILIDAD A "EL GCDMX".

ENTRE EL PERSONAL CONTRATADO POR "EL PROVEEDOR" Y "EL GCDMX", NO HAY, NI HABRÁ NINGUNA RELACIÓN LABORAL, POR LO TANTO, "EL PROVEEDOR" ES RESPONSABLE DE CUALQUIER RECLAMACIÓN DE CARÁCTER LABORAL Y SOCIAL O CUALQUIERA OTRA ÍNDOLE QUE LLEGUE A INVOCARSE CON MOTIVO DE LA RELACIÓN LABORAL EXISTENTE ENTRE "EL PROVEEDOR" Y SUS TRABAJADORES.

EN EL SUPUESTO DE QUE NO OBSTANTE LO SEÑALADO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, "EL GCDMX" SE VEA OBLIGADO A CUBRIR ALGUNA CANTIDAD CON MOTIVO DE CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE PUDIERA TENER EN SU CONTRA A CAUSA DE ALGUNA DECISIÓN DE AUTORIDAD COMPETENTE, "EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A RESTITUIR DE INMEDIATO A "EL GCDMX" LA CANTIDAD EROGADA O BIEN LO AUTORIZA DESDE ESTE MOMENTO A DESCONTAR EL MONTO DE LA MISMA DEL PAGO DE LA CANTIDAD QUE EN CONCEPTO DE LA CONTRAPRESTACIÓN POR LOS SERVICIOS PRESTADOS SE OBLIGA A CUBRIR EN TÉRMINOS DE LA CLÁUSULA TERCERA DEL PRESENTE CONTRATO.

DÉCIMA QUINTA. – PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

"EL PROVEEDOR" DEBERÁ CONTAR CON UNA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CON COBERTURA AMPLIA, POR EL 2% DEL MONTO MÁXIMO DEL PRESENTE CONTRATO, SIN INCLUIR EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO PARA GARANTIZAR LA EFICIENCIA Y FUNCIONALIDAD DE LOS SERVICIOS Y DEBERÁ TENER ESTRICTO CUIDADO DE NO DAÑAR LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS, MOBILIARIO, INSTALACIONES, O AL PERSONAL DE "EL GCDMX" Y/O TERCEROS, LOS ACCIDENTES PROVOCADOS A LAS INSTALACIONES REFERIDAS POR INCONSISTENCIAS EN LAS ACCIONES DE LOS SERVICIOS, SERÁN RESPONSABILIDAD DE "EL PROVEEDOR", DE CAUSAR DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA, PACIENTES O PERSONAL SE PRECEDERÁ DE ACUERDO AL CÓDIGO PENAL Y SE HARÁ EFECTIVA LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

DÉCIMA SEXTA. - PENAS CONVENCIONALES.

"LAS PARTES" CONVIENEN QUE "EL GCDMX" APLICARÁ LA PENA CONVENCIONAL POR DÍA NATURAL POR LA NO PRESTACIÓN O PRESTACIÓN CON RETRASO DE LOS SERVICIOS O POR DEFICIENCIA O MALA CALIDAD DE LOS SERVICIOS, POR CAUSAS IMPUTABLES A "EL PROVEEDOR", SERÁ DEL 1% (UNO POR CIENTO), SOBRE EL MONTO DE LOS SERVICIOS NO REALIZADOS, O REALIZADOS CON RETRASO, SIN CONSIDERAR DESCUENTOS NI EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (I.V.A.), DURANTE EL TIEMPO QUE SEA NECESARIO SIN REBASAR EL MONTO TOTAL DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, COMO LO ESTIPULA EL NUMERAL 5.13 DE LA CIRCULAR UNO 2019, VIGENTE "NORMATIVIDAD EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS".

AMBAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS SERÁ LA RESPONSABLE DEL CÁLCULO DE LAS PENAS CONVENCIONALES, PREVIA NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO QUE REALICE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES; ASIMISMO, PROCEDERÁ INMEDIATAMENTE A NOTIFICAR POR ESCRITO A "EL PROVEEDOR" LA APLICACIÓN DE LA PENA O LAS PENAS CONVENCIONALES, EL MONTO DE LAS PENAS CONVENCIONALES NO DEBERÁN REBASAR EL IMPORTE DEL 15% (QUINCE POR CIENTO) DEL MONTO MÁXIMO ANTES DE I.V.A. DEL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS UNA VEZ REBASADO DICHO IMPORTE SE PROCEDERÁ A LA RESCISIÓN DEL



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

CONTRATO EN TERMINO DEL ARTÍCULO 42 Y 69 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y LO DISPUESTO EN EL PUNTO 5.13 DE LA CIRCULAR UNO 2019, VIGENTE "NORMATIVIDAD EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS".

EL IMPORTE DE LAS PENAS CONVENCIONALES SE DEDUCIRÁ DEL PAGO DE LOS SERVICIOS, ANTES DE SU COBRO EFECTIVO. INDEPENDIENTEMENTE DE LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES QUE HAYAN SIDO ACORDADAS, "EL GCDMX" EXIGIRÁ, EN LOS CASOS EN QUE ASÍ PROCEDA, LA REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 58 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

LAS PENAS CONVENCIONALES SE APLICARÁN SOBRE EL VALOR TOTAL NETO DE LOS SERVICIOS DEJADOS DE PRESTAR, SIN CONSIDERAR LOS IMPUESTOS QUE LE APLIQUEN Y DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES PACTADAS, CUANDO:

- I. EXISTA INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS ORIGINALMENTE, DURANTE EL TIEMPO QUE TRANSCURRA;
- II. LOS SERVICIOS PRESTADOS NO CUMPLAN CON LAS CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PACTADAS.

EL MONTO DE LAS PENAS EN NINGÚN CASO DEBERÁ REBASAR EL MONTO TOTAL DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO Y AL LLEGAR A SU LÍMITE DEBERÁ INICIARSE LA RESCISIÓN DEL CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 57 Y 58 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, SIN PERJUICIO DEL DERECHO QUE TIENE "EL GCDMX" DE OPTAR ENTRE EXIGIR LA REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS O EL CUMPLIMIENTO FORZOSO DEL CONTRATO O RESCINDIRLO, QUEDANDO A SALVO LOS DERECHOS QUE LE OTORQUE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

DICHA PENALIZACIÓN SE DESCONTARÁ A "EL PROVEEDOR" DEL IMPORTE FACTURADO QUE CORRESPONDA A LA OPERACIÓN ESPECÍFICA DE QUE SE TRATE ANTES DE SU PAGO DEFINITIVO Y SE LIQUIDARÁ SÓLO LA DIFERENCIA QUE RESULTE.

"EL GCDMX" POR NINGÚN MOTIVO AUTORIZA CONDONACIÓN DE SANCIONES POR RETRASO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS, CUANDO LAS CAUSAS SEAN IMPUTABLES A "EL PROVEEDOR".

DÉCIMA SÉPTIMA. -CESIÓN A TERCEROS.

LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE CONTRATO NO PODRÁN CEDERSE EN FORMA PARCIAL O TOTAL A FAVOR DE CUALQUIER OTRA PERSONA FÍSICA O MORAL, CON EXCEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO, EN CUYO CASO, DEBERÁ CONTAR CON LA CONFORMIDAD PREVIA Y POR ESCRITO DE "EL GCDMX" EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 61 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, Y EN CASO DE HACERLO SERÁ CONSIDERADO CAUSA DE RESCISIÓN.

DÉCIMA OCTAVA. - MODIFICACIONES AL CONTRATO.

"EL GCDMX" PODRÁ ACORDAR EL INCREMENTO Y/O DISMINUCIÓN EN LA CANTIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS MEDIANTE MODIFICACIÓN AL CONTRATO VIGENTE, SIN LIMITACIÓN ALGUNA, SIEMPRE Y CUANDO SEA CONFORME AL PRECIO ORIGINAL Y DEMÁS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS SEAN IGUALES A LOS INICIALMENTE PACTADOS, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 65 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

CUALQUIER MODIFICACIÓN O VARIACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PACTADOS EN EL PRESENTE CONTRATO DEBERÁN ESTIPULARSE POR ESCRITO, DEBIENDO SUSCRIBIRLO "LAS PARTES" QUE SIGNARON ESTE INSTRUMENTO JURÍDICO O AQUELLAS QUE LAS SUSTITUYAN EN EL CARGO O FUNCIONES, ACREDITÁNDOSE ÉSTOS CON LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LOS ARTÍCULOS 65 Y 67 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

CUANDO SE EFECTÚEN MODIFICACIONES AL CONTRATO POR INCREMENTO EN LAS CANTIDADES DE LOS SERVICIOS REALIZADOS, "EL PROVEEDOR", DEBERÁ PRESENTAR EN EL MOMENTO DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO LA ACTUALIZACIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, QUE INCLUYA LAS NUEVAS OBLIGACIONES.

NO PROCEDERÁN MODIFICACIONES AL CONTRATO QUE IMPLIQUEN INCREMENTO DE PRECIOS, OTORGAMIENTO DE ANTICIPOS, PAGOS PROGRESIVOS, ESPECIFICACIONES Y EN GENERAL, CUALQUIER CAMBIO QUE IMPLIQUE OTORGAR CONDICIONES MÁS VENTAJOSAS A FAVOR DE "EL PROVEEDOR", COMPARADAS CON LAS ESTABLECIDAS ORIGINALMENTE, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 68 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, EXCEPTO LAS QUE SE REFIERAN A IGUALES O MEJORES CONDICIONES DE CALIDAD PARA "EL GCDMX" Y EL PRECIO SEA IGUAL AL ORIGINALMENTE PACTADO.

DÉCIMA NOVENA. - RESCISIÓN.

"EL GCDMX" PODRÁ RESCINDIR ADMINISTRATIVAMENTE ESTE CONTRATO SIN NECESIDAD DE DECLARACIÓN JUDICIAL PREVIA, POR EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIER OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN EL MISMO POR PARTE DE "EL PROVEEDOR", MISMA QUE SERÁ NOTIFICADA EN FORMA PERSONAL A ÉSTE, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 42 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL

DMMO/JR/ACB/JLGE

Avenida Insurgentes Norte No. 423, Conjunto Urbano
Nonoalco-Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900,
Ciudad de México.



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

DISTRITO FEDERAL EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 63 Y 64 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

"EL GCDMX" RESCINDIRÁ EL CONTRATO POR CUALQUIERA DE LAS CAUSAS QUE A CONTINUACIÓN SE SEÑALAN, MISMAS QUE SE MENCIONAN EN FORMA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA.

- A) CUANDO **"EL PROVEEDOR"** NO CUMPLA CON EL OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO;
- B) INCURRA EN CUALQUIERA DE LOS SUPUESTOS CONTENIDOS EN EL ARTÍCULO 39 Y 39 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL O EN EL ARTÍCULO 49 FRACCIÓN XV DE LA LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO;
- C) SEA DECLARADO EN CONCURSO MERCANTIL;
- D) CEDA O TRASPASE EN FORMA TOTAL O PARCIAL LOS DERECHOS DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO, CON EXCEPCIÓN DEL DERECHO DE COBRO, MISMO QUE TENDRÁ QUE SER AUTORIZADO PREVIAMENTE POR LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS;
- E) SÍ LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES, LLEGA A REPRESENTAR EL 15% (QUINCE POR CIENTO) DEL MONTO A EJERCER DEL PRESENTE CONTRATO;
- F) SÍ SE LE ATRIBUYE LA INVASIÓN DE ALGÚN REGISTRO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL Y/O PATENTE CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO;
- G) POR DIVULGAR INFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A LOS CUALES TENGAN ACCESO PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL PRESENTE CONTRATO.
- H) Y EN GENERAL CUALQUIER OTRA CAUSA IMPUTABLE A **"EL PROVEEDOR"** QUE LESIONE LOS INTERESES DE **"EL GCDMX"**.

ASIMISMO, **"EL GCDMX"**, PODRÁ RESCINDIR EL PRESENTE CONTRATO, CUANDO LAS AUTORIDADES FISCALES DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO DETECTEN QUE **"EL PROVEEDOR"**, NO HA CUMPLIDO CON SUS OBLIGACIONES FISCALES, TALES COMO EL PAGO OPORTUNO DE LOS IMPUESTOS Y DERECHOS LOCALES.

"EL GCDMX" PODRÁ OPTAR ENTRE EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE CONTRATO O BIEN DECLARAR LA RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL MISMO; Y SI SE DA ESTE ÚLTIMO SUPUESTO, LA RESCISIÓN SE INICIARÁ DENTRO DE LOS 5 (CINCO) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A AQUEL EN QUE SE HUBIERE AGOTADO EL PLAZO PARA HACER EFECTIVAS LAS PENAS CONVENCIONALES, EN EL IMPORTE FACTURADO CUANDO SE APLIQUE Y EN SU CASO SE EXIGIRÁ LA REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS, INDEPENDIENTEMENTE DE LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES QUE HAYAN SIDO PACTADAS.

"EL PROVEEDOR" SERÁ RESPONSABLE DE LOS VICIOS OCULTOS, ASÍ COMO DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE POR SU INCUMPLIMIENTO SEAN CAUSADOS A **"EL GCDMX"**.

VIGÉSIMA. -SUSPENSIÓN TEMPORAL.

"LAS PARTES" CONVIENEN QUE **"EL GCDMX"** EN CUALQUIER MOMENTO PODRÁ SUSPENDER TEMPORALMENTE, EN TODO O EN PARTE EL PRESENTE CONTRATO, CUANDO CONCURRAN RAZONES DE INTERÉS GENERAL, CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, SIN QUE ELLO IMPLIQUE SU TERMINACIÓN DEFINITIVA Y SERÁ SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA PARA **"EL GCDMX"**, SI ÉSTE FUERA EL CASO, COMUNICARÁ A **"EL PROVEEDOR"** LAS RAZONES QUE DIERON ORIGEN A DICHA TERMINACIÓN, SIN APLICACIÓN DE PENA O SANCIÓN ALGUNA.

EL PRESENTE CONTRATO PODRÁ CONTINUAR PRODUCIENDO TODOS SUS EFECTOS LEGALES, UNA VEZ QUE HAYAN DESAPARECIDO LAS CAUSAS QUE MOTIVARON DICHA SUSPENSIÓN.



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

VIGÉSIMA PRIMERA. - TERMINACIÓN ANTICIPADA.

CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 69 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, "EL GCDMX" PODRÁ DECRETAR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE ESTE CONTRATO, SIN AGOTAR EL PLAZO PARA LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES, PREVIA OPINIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO POR CAUSAS DEBIDAMENTE JUSTIFICADAS Y QUE DE NO PROCEDERSE A LA TERMINACIÓN DEL MISMO SE PUDIERA ALTERAR LA SEGURIDAD E INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS O EL MEDIO AMBIENTE DE LA CIUDAD DE MÉXICO, O SE AFECTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS, SIN NECESIDAD DE LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES, EN LOS CASOS EN QUE EXISTAN CIRCUNSTANCIAS QUE CAUSEN AFECTACIONES A LOS INTERESES DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y/O SECRETARÍA DE SALUD.

ASIMISMO, LAS PARTES CONTRATANTES CONVIENEN QUE "EL GCDMX" DARÁ POR SUSPENDIDO O TERMINADO EL CONTRATO, SIN RESPONSABILIDAD PARA ÉSTE, CUANDO LAS AUTORIDADES FISCALES DETECTEN INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES A CARGO DE "EL PROVEEDOR" PREVISTAS EN EL CÓDIGO FISCAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

EN CASO QUE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES DETECTE VIOLACIONES A LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, PODRÁ INSTRUIR A "EL GCDMX" QUE PROCEDA A DECLARAR LA SUSPENSIÓN TEMPORAL, O LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

EN CASO DE TERMINACIÓN ANTICIPADA, SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL CONTRATO, YA SEA POR MUTUO CONSENTIMIENTO, CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, SERÁ SIN RESPONSABILIDAD PARA "EL GCDMX", SI ÉSTE FUERA EL CASO, COMUNICARÁ A "EL PROVEEDOR" LAS RAZONES QUE DIERON ORIGEN A DICHA TERMINACIÓN, PARA LO CUAL BASTARÁ UNA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO CON 15 (QUINCE) DÍAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN, SIN APLICACIÓN DE PENA O SANCIÓN ALGUNA DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 56, FRACCIÓN XIV, DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - RESPONSABILIDAD LABORAL.

"EL PROVEEDOR" SE CONSTITUYE COMO ÚNICO EMPRESARIO Y PATRÓN DEL PERSONAL QUE UTILICE PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE DERIVEN DE ESTE CONTRATO Y SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO Y DEMÁS ORDENAMIENTOS EN MATERIA DE TRABAJO Y DE SEGURIDAD SOCIAL, SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA PARA "EL GCDMX", POR LO QUE SE OBLIGA A RESPONDER POR LAS RECLAMACIONES QUE SUS TRABAJADORES PRESENTEN EN SU CONTRA O EN CONTRA DE "EL GCDMX" CON RELACIÓN A LOS TÉRMINOS Y EJECUCIÓN DEL PRESENTE CONTRATO; POR LO QUE ÉSTE DESLINDA A "EL GCDMX" DE TODA RESPONSABILIDAD LABORAL, CIVIL, PENAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE, RECONOCIENDO EXPRESAMENTE Y PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES QUE EN NINGÚN CASO SE PODRÁ CONSIDERAR A "EL GCDMX" COMO PATRÓN SOLIDARIO O SUSTITUTO DE NINGUNA DE LAS OBLIGACIONES OBRERO PATRONALES Y RESPONSABILIDADES QUE "EL PROVEEDOR" TENGA CON RESPECTO A SUS TRABAJADORES.

VIGÉSIMA TERCERA. - CONFIDENCIALIDAD.

"EL PROVEEDOR" SE ABSTENDRÁ DE DIFUNDIR, PROCESAR, UTILIZAR CUALQUIER INFORMACIÓN PROTEGIDA POR LA LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE SUJETOS OBLIGADOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y CUALQUIER OTRA NORMATIVIDAD APLICABLE EN LA MATERIA.

"LAS PARTES" CONVIENEN QUE POR EL TIPO DE INFORMACIÓN QUE LLEGUE A CONOCIMIENTO DE CUALQUIERA DE ELLAS EN EL DESARROLLO DEL PRESENTE CONTRATO Y QUE SE REFIERA A LA OTRA O A LAS ACTIVIDADES QUE ELLA DESARROLLÓ, NO PODRÁ SER DIVULGADA, REVELADA O UTILIZADA EN NINGUNA FORMA, POR NINGÚN MEDIO, A NINGUNA PERSONA FÍSICA O MORAL, YA EN PROVECHO PROPIO O DE TERCEROS, POR QUIEN RECIBE LA INFORMACIÓN. ESTA OBLIGACIÓN SE HARÁ EXTENSIVA A LAS O LOS SUBORDINADOS DE "LAS PARTES" Y/O PRESTADORES DE SERVICIOS PROFESIONALES, A CUYO CONOCIMIENTO LLEGUE LA INFORMACIÓN REFERIDA. EN ESTE SENTIDO, QUEDA TOTALMENTE PROHIBIDO A "LAS PARTES", REPRODUCIR, COPIAR, DIVULGAR, EXHIBIR O REALIZAR CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD RELACIONADA CON DATOS PERSONALES, DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN EN CUESTIÓN PARA FINES DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE CONTRATO.

VIGÉSIMA CUARTA. - PROPIEDAD INTELECTUAL.

"EL PROVEEDOR" NO PODRÁ UTILIZAR PARA FINES COMERCIALES, PUBLICITARIOS O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE, EL NOMBRE O LOGOTIPO DE "EL GCDMX".

DMMO/OJRA/COB/JLGE

Avenida Insurgentes Norte No. 423, Conjunto Urbano
Nimónco-Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900,
Ciudad de México

Página 12 de 14

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

"EL PROVEEDOR" SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE EN EL CASO DE QUE SE INFRINJAN PATENTES, MARCAS, CERTIFICADOS DE INVENCION Y TODO LO RELACIONADO CON LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL O DERECHOS DE AUTOR, QUE SURJAN CON MOTIVO DE LOS SERVICIOS REALIZADOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, DESLINDANDO DE TODA RESPONSABILIDAD A **"EL GCDMX"**.

VIGÉSIMA QUINTA. - COMPROMISO CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.

"LAS PARTES" SE OBLIGAN A CUMPLIR CON LAS NORMAS Y PRINCIPIOS VIGENTES A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS. EN ESTE SENTIDO **"LAS PARTES"**, ASUMEN EL ESFUERZO DE CONTRIBUIR A LA PROTECCIÓN Y EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES Y DERECHOS HUMANOS EN GENERAL; LA INTEGRIDAD PERSONAL, LA DIGNIDAD HUMANA, LA LEGALIDAD, LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS Y DE LAS NIÑAS, DE LAS Y LOS JÓVENES, PERSONAS ADULTAS MAYORES, CON DISCAPACIDAD, LOS DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS, ASÍ COMO A PRESERVAR LOS DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES, CULTURALES Y AMBIENTALES.

VIGÉSIMA SEXTA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

"LAS PARTES" SE OBLIGAN A CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN MATERIA DE DATOS PERSONALES, CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR LA PRIVACIDAD Y EL DERECHO A LA AUTODETERMINACIÓN INFORMATIVA DE LAS PERSONAS. AL EFECTO, **"LAS PARTES"** ADOPTARÁN LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO, DE DESARROLLO Y APLICACIONES, LÓGICAS, FÍSICAS, DE CIFRADO, TÉCNICAS, DE COMUNICACIONES Y REDES, TENDIENTES A DAR LA DEBIDA PROTECCIÓN A LOS DATOS PERSONALES.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. - INTEGRIDAD DEL CONTRATO.

"LAS PARTES" RECONOCEN COMO PARTE INTEGRANTE DE ESTE CONTRATO EL CONTENIDO DE LOS ANEXOS: SEÑALADOS EN EL NUMERAL II.12 INCISO B) DE LAS DECLARACIONES PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO.

VIGÉSIMA OCTAVA. - LEGISLACIÓN.

"LAS PARTES" SE OBLIGAN A SUJETARSE Estrictamente A LOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO, ASÍ COMO A LOS TÉRMINOS, LINEAMIENTOS, PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS QUE ESTABLEZCAN LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, EL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL Y SUPLETORIAMENTE EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

VIGÉSIMA NOVENA. - JURISDICCIÓN.

"LAS PARTES" CONVIENEN QUE PARA DIRIMIR LAS CONTROVERSIAS QUE SE SUSCITEN CON MOTIVO DE LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO, SE SOMETEN A LA JURISDICCIÓN DE LOS TRIBUNALES DEL FUERO COMÚN UBICADOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO, RENUNCIANDO A CUALQUIER FUERO QUE PUDIERA CORRESPONDERLE POR RAZÓN DE SU NACIONALIDAD O DOMICILIO PRESENTE O FUTURO O POR CUALQUIER OTRA CAUSA.

TRIGÉSIMA. - CLÁUSULAS NO NEGOCIABLES

NINGUNA DE LAS CLÁUSULAS CONTENIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO PODRÁN SER NEGOCIADAS.

LEÍDO Y ANALIZADO EL CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO POR **"LAS PARTES"**, LO SUSCRIBEN EN 4 (CUATRO) TANTOS FIRMANDO AL MARGEN Y AL CALCE, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA VEINTIOCHO DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTIUNO, LOS QUE EN ÉL INTERVIENEN COMO CONSTANCIA DE SU ACEPTACIÓN.

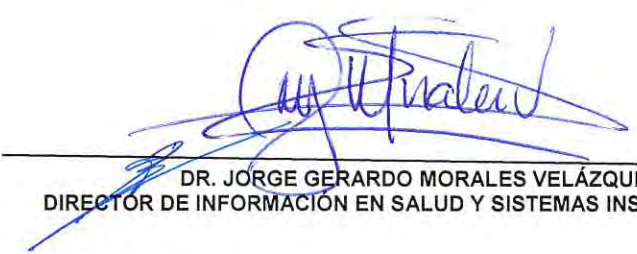


CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

POR "EL GCDMX"

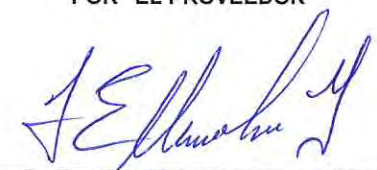


MTRA. EMMA LUZ LÓPEZ JUÁREZ
DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD

MTRO. DAVID MELCHOR MIRANDA ORTEGA
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES,
ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS EN LA
SECRETARÍA DE SALUD

DR. JORGE GERARDO MORALES VELÁZQUEZ
DIRECTOR DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES

POR "EL PROVEEDOR"



C. LUIS EDUARDO URIBE GUTIÉRREZ

ESTÁ HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO AL RUBRO CITADO, PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE SALUD Y POR LA OTRA LA EMPRESA EXPERTOS EN CÓMPUTO Y COMUNICACIONES S.A. DE C.V.

ANEXO 1

(ANEXO TÉCNICO)



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección General de Diseño de Políticas, Planeación y
Coordinación Sectorial
Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales

Anexo técnico

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO

Fecha de elaboración 29 de noviembre del 2021

Av. Insurgentes Nte. 423 Piso 15, Col. Nonoalco Tlatelolco C.P 06900 Alcaldía Cuauhtémoc Tel. 51321200 Ext. 1017



1 ANTECEDENTES

La Secretaría de Salud de la Ciudad de México cuenta en todas sus Unidades Médicas Hospitalarias (UMH) con el Sistema de Administración Médica e Información Hospitalaria (SAMIH), el Expediente Electrónico que incorpora el uso de las tecnologías de información y comunicación permitiendo la modernización de la infraestructura y de sistemas de información en salud. Algunos de los beneficios más destacados que facilitarán la atención al paciente son: la identificación única e historia clínica electrónica unificada, reducción del tiempo de espera, seguridad y confidencialidad que facilitará la atención.

El SAMIH, es un sistema en constante evolución conformado por diversos componentes físicos y lógicos que permiten la interoperabilidad entre Unidades, la alta disponibilidad del aplicativo, el respaldo y explotación de la información, así como la automatización de los procesos médico-administrativos, permitiendo que los usuarios de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México utilicen la plataforma como una herramienta sustancial en la operación diaria de las Unidades Médicas Hospitalarias.

Por lo anterior, es imprescindible la contratación de un Servicio de Mesa de Ayuda de 1er y 2do Nivel, que permita tener el apoyo de un equipo especializado de profesionales con un amplio conocimiento tanto del Sistema SAMIH, como de Servicio al usuario, garantizando tanto la resolución de dudas y problemas de ejecución, así como el soporte técnico e infraestructura para el área de sistemas de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, garantizando la correcta ejecución de los flujos dentro del sistema y la disponibilidad de la información en todo momento para las áreas sustantivas, administrativas y operativas de la institución.

2 OBJETIVO

Contratar un Servicio de Mesa de Ayuda de 1er y 2do Nivel, estableciendo el mecanismo de interacción, entregables, administración y operación para la atención del Aplicativo, Infraestructura, Bases de Datos y Unidades Médicas Hospitalarias, del Sistema de Administración Médica e Información Hospitalaria (SAMIH) para la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.

3 ACERCA DEL SERVICIO.

El Procedimiento objeto de este documento tendrá una vigencia del servicio del 1ro de enero al 31 de Diciembre del 2022.

El licitante o proveedor adjudicado debe presentar un escrito bajo protesta de decir verdad en el que manifieste que mantendrá un estricto nivel de confidencialidad al inicio de la vigencia del contrato en referencia a la información que le sea proporcionada y a la información que surja durante la ejecución del Servicio. Por lo cual, bajo ninguna circunstancia el licitante o las personas que asigne a la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, podrán utilizar, publicar, difundir, divulgar, proporcionar, ceder o comunicar, en forma parcial total, por ningún medio, ya sea electrónico, informático, escrito, colectivo, individual o a terceras personas ajenas a la presente relación contractual, cualquier tipo de información o datos, sean de acceso restringido o no, información

181



de los servicios, operación o equipos de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México aun cuando la vigencia del contrato haya concluido o el mismo haya sido rescindido.

4 MESA REQUERIDA

El Proveedor del servicio deberá incluir en su propuesta técnica una Mesa de ayuda la cual este soportada por una herramienta especializada de "ticketing" y seguimiento de incidentes bajo las siguientes características:

- Registro de Incidentes a través de los siguientes elementos:
 - Interfaz web (incluir URL verificable).
 - Llamada telefónica (incluir número local).
 - Correo electrónico (incluir dirección de correo electrónico asignado).
- Categorización de incidentes.
- Asignación automatizada de incidentes.
- Prioridad de los incidentes de acuerdo a los SLA.
- Diagnóstico de incidentes.
- Escalamiento de incidentes.
- Solución de incidentes.
- Cierre de incidentes por parte del usuario.
- Encuestas de servicio.
- El número telefónico de la Mesa de Ayuda para la atención debe ser local.
- El acceso a la página de Mesa de Ayuda se realizará sólo por personal autorizado de SEDESA mediante nombre de usuario y contraseña.
- Se asignará un solo correo electrónico de parte del Proveedor del servicio para reportes a la Mesa de Ayuda.
- La herramienta de software utilizada en la Mesa de Ayuda deberá estar alineada a la Librería de Infraestructura de TI (ITIL V.3), cuando menos en los siguientes procesos:
 - Gestión de Incidentes
 - Gestión de Problemas
 - Gestión de Niveles de Servicio
 - Gestión de Cambios
 - Base de Datos de Gestión de Configuraciones
- La mesa de ayuda debe documentar y aplicar lo siguiente:
 - Recepción y documentación de llamadas de servicio.
 - Manejar controlar y hacer seguimiento del servicio.
 - Soluciones basadas en la Base de Conocimiento
 - Errores Conocidos
 - Historial de Llamadas
 - Clasificación de solicitudes de servicio al menos en:
 - Incidentes.
 - Requerimiento de cambios de equipo.
 - Solicitudes de servicio
- Escalamiento de servicio.

[Firma manuscrita]



- Proceso de solución.
- Solución.
- Detalle de eventos.

La Mesa de Ayuda tendrá como objetivo principal, recibir, atender y resolver la totalidad de los incidentes y solicitudes de servicio, efectuadas por los usuarios, así como registrar y canalizar las solicitudes de soporte del Sistema SAMIH, a su vez deberá contar con la certificación vigente de la ISO 20000 por lo que deberá entregar copia de los documentos que amparen la certificación, tendrán que ser validada por un organismo autorizado.

La Mesa de Ayuda del Proveedor del servicio deberá operar con base en estándares de calidad, por lo que también deberá entregar copia de los documentos que amparen la certificación vigente de la ISO 27001, tendrán que ser validada por un organismo autorizado.

El Proveedor del servicio deberá considerar los recursos humanos suficientes para poder cubrir con los Niveles de Servicio solicitados en este Anexo Técnico.

La Mesa de Ayuda deberá contar con personal especializado y necesario para recibir las llamadas y garantizar el nivel de servicio solicitado, que mantenga un alto sentido del servicio al cliente y que sea capaz de canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio hasta su solución; además la Mesa de Ayuda deberá contar con personal que administre el proceso y que funja como canal de negociación y conciliación con el SEDESA, por ese motivo, el Proveedor del servicio deberá entregar la documentación de al menos tres Ingenieros Titulados certificados como Service Desk Manager por el Service Desk Institute (Organismo Autónomo que rige estándares sobre Mesas de Servicio).

La Mesa de Ayuda deberá operar con al menos a la siguiente terminología:

Incidente: Recepción de eventos reportados por las aéreas internas de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México de forma reactiva, y proactiva.

Por Incidente: Ver Punto 4.5. Matriz de Componentes y Servicios

Diagnóstico y Solución: Diagnostico de Primer y Segundo nivel del Incidente reportado hasta su solución.

Nivel 1.: Recepción del Incidente, en conjunto con las áreas internas de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.

Nivel 2.: Diagnostico a Segundo Nivel en conjunto con las áreas, con proveedores asignados al proyecto (**Ver tabla de responsables**), hasta la solución. En caso de no resolver, realizar documentación y seguimiento con fabricante hasta la solución. La SEDESA expresa que "AL DÍA DE HOY NO SE CUENTA CON PÓLIZAS DE GARANTÍA PARA LOS SERVICIOS DE TERCER NIVEL, POR LO QUE SERÁ NECESARIO QUE ÚNICAMENTE SE DOCUMENTEN LOS ESCALAMIENTOS, ESTO PARA DESLINDAR RESPONSABILIDADES Y PARAR LOS TIEMPOS DE LAS SLA."

ABC: Altas, Bajas y Cambios recibidos vía el formato de Control de Cambios.



Casos: Cualquier modificación a la configuración de las aplicaciones y equipos, por eventos programados.

Monitoreo: Con base a las herramientas de gestión que tenga la Secretaría de Salud de la Ciudad de México.

Entrega de Reportes: Generación de estadísticas sobre las incidencias atendidas, reportes semanales, mensuales y por evento.

4.1 Tipos de mesa de ayuda.

TIPO	RESPONSABLE
Mesa de Ayuda Nivel 0	Secretaría de Salud de la Ciudad de México
Mesa de Ayuda, 1 ^{er} y 2 ^{do} Nivel	Proveedor Adjudicado del Servicio Solicitado

4.2 Roles.

Descripción detallada de los roles por tipo de Mesa de Ayuda

Mesa de Ayuda Nivel 0: Punto único de contacto entre las áreas internas de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México y la Mesa de Ayuda, cuya responsabilidad es canalizar para su atención y seguimiento de las áreas responsables definidas.

Atención a la infraestructura:

- Servidores
- Hardware (todos los componentes)
- Software (Licencias)

Mesa de Ayuda 1er y 2do Nivel: Punto único de contacto de la Mesa de Ayuda **Nivel 0** con proveedores terceros asignados al proyecto (Ver tabla de responsables), cuya responsabilidad es canalizar para su atención y seguimiento de las áreas responsables definidas.

Atención al sistema: Ver punto 4.5, Matriz de Componentes y Servicios SAMIH

- **Mesa, Nivel 1:** Apoyar el buen uso de la aplicación informática, resolviendo problemas simples de resolución durante la operación diaria, gestión de Tickets
- **Mesa, Nivel 2:** Gestión y soporte de los requerimientos de los usuarios de tecnología informática. En caso de no poder solventar, será responsable de canalizar para su atención, gestión y seguimiento a la SEDESA para que ellos sean los encargados de levantar los tickets con Fabricantes de los componentes (Oracle – Everis - Dell - Red Hat). La SEDESA gestionará la relación administrativa con

181



los fabricantes, y brindará el software instalable de SAMIH que debe utilizar la mesa de ayuda del Proveedor del servicio para sus actividades

4.3 Responsabilidades.

De acuerdo a la atención requerida y los componentes del sistema SAMIH, se describe la responsabilidad de cada una de las partes involucradas:

TABLA DE RESPONSABILIDADES							
ATENCIÓN A LAS UMH							
	Atención	Incidente	Diagnóstico	Solución	ABC	Monitoreo	Entrega de Reporte
MA Nivel 0	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A
MA Nivel 1	Proveedor	Proveedor	Proveedor	Proveedor	Proveedor	N/A	Proveedor
MA Nivel 2	Proveedor	Proveedor	Proveedor	Proveedor	Proveedor	N/A	Proveedor
Aplicaciones	Weblogic	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	Golden Gate	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	OHMPI	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	OHIM	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	Mirth	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	Mule	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	ehCOS	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
Gestión con	Fabricantes						
	ehCOS	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A	Por Evento
	Oracle	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A	Por Evento
	Dell	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A	N/A
	Red Hat	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A	N/A

4.4 DETALLE DE ACTIVIDADES.

Detalle de las actividades a realizar de acuerdo con las responsabilidades antes establecidas:

a. PROVEEDOR DEL SERVICIO.

No.	Servicio	Actividades
1	1 ^{er} Nivel	Recepción de Incidentes, Requerimientos y ABC.
2		Documentación y seguimiento de Incidentes, Requerimientos y ABC.
3		Cierre de Incidentes, Requerimientos y ABC.
4		Diagnóstico de 1 ^{er} Nivel en fallas en ehCOS (SAMIH)
5		Responsable de la solución de incidencias y fallas desde el 1 ^{er} nivel de la Mesa de Ayuda.
6		Entrega de reportes de incidencias, casos abiertos, cerrados, mensuales
7		Entrega de reporte de Análisis de incidencias.

[Firma manuscrita]



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección General de Diseño de Políticas, Planeación y
Coordinación Sectorial
Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales

8		Entrega de reporte de relación de incidencias / reincidencias del mes
1	2 ^{do} . Nivel	Responsable del diagnóstico de falla hasta su solución en ehCOS (SAMIH)
2		Responsable de la solución de incidencias y fallas desde el 2 ^{do} . Nivel de la Mesa de Ayuda.
3		Levantamiento de casos con SEDESA y ellos generen el ticket con los fabricantes (Ver tabla de responsables)
4		Responsable del mantenimiento a los componentes de la solución, 1 ^{er} y 2 ^{do} nivel, ver punto 4.5 del presente documento Matriz de Componentes y Servicios.
5		Diagnostico en conjunto con los fabricantes asignados al proyecto (Ver tabla de responsables)
6		Levantamiento y seguimiento de casos de fallas de código con la SEDESA para que ellos generen el ticket con Everis. La SEDESA gestionará la relación administrativa con los fabricantes, incluido EVERIS. El mantenimiento a código SAMIH será realizado, en caso de ser necesario por EVERIS. La manipulación en base de datos, en caso de ser necesaria, la realizará mesa de ayuda de 1er y 2do nivel de acuerdo con documentación previa y mediante procedimientos autorizados por SEDESA. La configuración y parametrización de instancias de SAMIH la realizará mesa de ayuda de 1er nivel con el apoyo de mesa de ayuda de 2do nivel, de acuerdo con documentación previa y mediante procedimientos autorizados por SEDESA.
7		Administrar y ejecutar cambios de configuración/parametrización de procesos, catálogos y esquemas de ehCOS (SAMIH). La SEDESA gestionará la relación administrativa con los fabricantes, incluido EVERIS. El mantenimiento a código SAMIH será realizado, en caso de ser necesario por EVERIS. LA manipulación en base de datos, en caso de ser necesaria, la realizará mesa de ayuda de 1er y 2do nivel de acuerdo con documentación previa y mediante procedimientos autorizados por SEDESA. La configuración y parametrización de instancias de SAMIH la realizará mesa de ayuda de 1er nivel con el apoyo de mesa de ayuda de 2do nivel, de acuerdo con documentación previa y mediante procedimientos autorizados por SEDESA.
8		Documentación y seguimiento de Incidentes, Requerimientos y ABC.
9		Cierre de Incidentes, Requerimientos, ABC y casos levantados con la SEDESA para que ellos obtengan la solución por parte de los fabricantes asignados al proyecto (Ver tabla de responsables)
10		Escalación de problemas no resueltos, priorizándolos según su nivel de severidad.
11		Escalación de problemas no resueltos por los fabricantes asignados al proyecto (Ver tabla de responsables)
12		Trabajar en forma conjunta con la SEDESA y los fabricantes asignados al proyecto (Ver tabla de responsables)
13		Proporcionar apoyo y asesoría al personal técnico de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México en problemas y dudas de operación de los equipos de toda la solución.
14		Entrega de Reportes sobre fallas reportadas, especificando: • Problema • Diagnostico

131



		• Acciones a Seguir • Causa Raíz • Solución
--	--	---

General:

- La Mesa de Ayuda de 1er nivel debe tener un horario de 07:00 am a 10:00 pm de lunes a viernes y un horario en sábados y domingos de 09:00 a 05:00 pm, mientras que el horario de mesa de ayuda de 2do nivel debe ser 09:00 am a 07:00 pm de lunes a viernes, adicional a las ventanas de mantenimiento que se definan de común acuerdo.
- La Mesa de Ayuda cuenta con una herramienta de Trouble Ticket que permite registrar el 100% de los eventos reportados para su atención, considerando para ello el hardware y software necesarios para su operación.
- En caso de que, la Secretaría de Salud de la Ciudad de México u otra área solicite algún reporte, este podrá ser proporcionado bajo excepción y previa autorización por el responsable operativo.
- Proveer de manera oportuna los recursos (gente, procesos) para el manejo eficiente de problemas, incidentes y contingencias.
- Facilitar los procesos de interacción con los fabricantes asignados al proyecto (Ver tabla de responsables)
- Hacer los cambios necesarios en la estructura operativa y de recursos humanos de la Mesa de Ayuda para asegurar el cumplimiento y alcance mostrado en el presente documento.
- Generar, mantener y controlar la información técnica del proyecto.
- Generar, almacenar y entregar los distintos reportes indicados en el presente documento.

b. Oracle.

No.	Servicio	Actividades
1.	2do. Nivel	Responsable del diagnóstico de falla hasta su solución.
2		Responsable de la solución de incidencias y fallas que lleguen del 2do. Nivel de la Mesa de Ayuda.
3		Diagnostico en conjunto con la SEDESA y en caso de ser necesario, la SEDESA integrara a los fabricantes asignados al proyecto (Ver tabla de responsables)
4		Diagnóstico de fallas de base de datos y componentes de middleware (componentes Oracle)
5		Levantamiento y seguimiento de casos de fallas (SR) de herramientas Oracle
6		Mantenimiento a los componentes de Base de Datos y herramientas Oracle de la solución.
7		Administrar y ejecutar cambios de configuración/parametrización de componentes de middleware y bases de datos
8		Levantamiento de casos con proveedores internos que son solo responsabilidad del 2do. Nivel. (Ingenieros Especialistas)
9		Responsable del mantenimiento a los componentes de la solución, 1er y 2do nivel, ver punto 4.5 del presente documento Matriz de Componentes y Servicios.
10		Responsable del mantenimiento a las funciones de interoperabilidad.

[Firma manuscrita]



No.	Servicio	Actividades
11		Trabajar en forma conjunta con la SEDESA y los fabricantes que la SEDESA integre al proyecto (Ver tabla de responsables)
12		Documentación y seguimiento de Incidentes, Requerimientos y ABC en caso de que participen en alguna falla masiva.
13		Actualizaciones de Software, Proporcionar el proceso para llevar a cabo la actualización de Software, de toda la solución.
14		Notificar al personal operativo y técnico 2 ^{do} . Nivel asignados al proyecto (Ver tabla de responsables), cuando exista alguna versión, parche o actualización, para componentes no ehCOS de la solución, que se tenga que actualizar a cualquier sistema que conforman la solución.
15		Proporcionar apoyo y asesoría al personal técnico 2 ^{do} . Nivel asignados al proyecto (Ver tabla de responsables) en problemas y dudas de operación en toda la solución.
16		Entrega de Reportes sobre fallas reportadas, especificando: • Problema • Diagnostico • Acciones a Seguir • Causa Raíz • Solución

4.5 MATRIZ DE COMPONENTES Y SERVICIOS.

1er. y 2do Nivel	2do. Nivel Componentes Soportados por Oracle
Aplicaciones: <i>ehCOSClinic de Everis</i> <i>ehCOS PMG de Everis</i> <i>ehCOSProtocols de Everis</i> <i>ehCOS HIS de Everis</i> <i>ehCOSClinical Share de Everis</i> <i>ehCOSAnalytics de Everis</i> Actividades: Validar funcionamiento adecuado de ehCOS Validación de Datos en BD (Oracle, Postgresql, MySQL, MS-SQL) Inserción de datos en tablas de ehCOS. La SEDESA gestionará la relación administrativa con los fabricantes, incluido EVERIS. El mantenimiento a código SAMIH será realizado, en caso de ser	- Productos para SAMIH en los servidores virtuales de las 30 UMH. Productos de Sistema Operativo: - Red Hat Enterprise Linux. - Oracle Linux. Productos para Base de Datos y Middleware: - Oracle DBMS - Oracle RAC - Oracle DatabaseVault - Oracle Dataguard - Oracle GoldenGate - Oracle Management Pack for Oracle GoldenGate - Oracle Weblogic Suite

181



1er. y 2do Nivel	2do. Nivel Componentes Soportados por Oracle
necesario por EVERIS. La manipulación en base de datos, en caso de ser necesaria, la realizará mesa de ayuda de 1er y 2do nivel de acuerdo con documentación previa y mediante procedimientos autorizados por SEDESA. La configuración y parametrización de instancias de SAMIH la realizará mesa de ayuda de 1er nivel con el apoyo de mesa de ayuda de 2do nivel, de acuerdo con documentación previa y mediante procedimientos autorizados por SEDESA	Productos para Interoperabilidad: - <i>Oracle Middleware SOA Suite y HealthcareAdapter</i> - <i>Oracle Healthcare Master Person Index (OHMPI)</i> - <i>Oracle Health Sciences Information Manager (OHIM)</i> - <i>MirthConnect</i> - <i>Mule ESB</i> - <i>Apache ActiveMQ</i> - <i>Apache Camel.</i>
Detener e Iniciar Servicios de aplicaciones ehCOS, base de datos e interoperabilidad.	Actividades: - Brindar apoyo a Mesa de 1er nivel en el diagnóstico, solución y prevención de problemas relacionados con cualquiera de los aplicativos mencionados.
Validación de Recursos disponibles en servidores virtuales (Memoria, Espacio libre, Proceso, etc) así como pools de conexiones, aplicación, mensajería.	- Instalar o reinstalar, configurar y administrar los productos. - Brindar soporte a SEDESA sobre de los productos. - Resolución de problemas sobre los productos. - Documentación de los productos. - Reportes mensuales de recursos utilizados, desempeño y la configuración de la base de datos, middleware, interoperabilidad, así como de los servidores virtuales donde éstos se ejecutan.
La SEDESA será responsable de la configuración y administración de la infraestructura de virtualización (virtualizadores), así como del adecuado respaldo de las imágenes virtuales de todos los servidores de la solución, tanto en unidades médicas hospitalarias como en CPDS.	
Identificar Causas de Fallas en ehCOS	- Diseñar, configurar y documentar mensajería HL7. - Diseñar, configurar, documentar y explotar documentos clínicos HL7 CDA.
Catálogo de Incidentes del de la Mesa de Ayuda	

4.6 PERSONAL DE LA MESA DE AYUDA.

El personal asignado por el Proveedor del servicio para la Mesa de Ayuda deberá contar con el equipo y las herramientas necesarias para efectuar las actividades mencionadas.

- La Mesa de Ayuda deberá contar con personal especializado y necesario para recibir las llamadas y garantizar el nivel de servicio solicitado, que mantenga un alto sentido del servicio al cliente y que sea capaz de canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio hasta su solución; además la Mesa de Ayuda deberá contar con personal que administre el proceso y que funja como canal de negociación y

Ed



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección General de Diseño de Políticas, Planeación y
Coordinación Sectorial
Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales

conciliación con la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. La Mesa de Ayuda de 1er nivel debe tener un horario de 07:00 am a 10:00 pm de lunes a viernes y un horario en sábados y domingos de 09:00 am a 05:00 pm, mientras que el horario de mesa de ayuda de 2do nivel debe ser 09:00 am a 07:00 pm de lunes a viernes, adicional a las ventanas de mantenimiento que se definan de común acuerdo.

Con la finalidad de llevar un control técnico-administrativo del desempeño en la atención de la Mesa de Ayuda, se deberán incluir los reportes de tickets atendidos, en progreso, cerrados, abiertos y todos aquellos que la Secretaría de Salud de la Ciudad de México solicite de manera mensual y en común acuerdo con el Proveedor del servicio.

El perfil del personal asignado deberá apegarse como mínimo al referido en la siguiente Tabla - "Perfiles del personal de la Mesa de Ayuda".

TABLA
Perfil del Personal de la Mesa de Ayuda

La Mesa de ayuda deberá contar con el número suficiente de personas para recibir todas las llamadas de acuerdo con el siguiente perfil:

Agentes de Mesa de Ayuda de 1er nivel	
Perfil Académico	Ingeniero en sistemas o similar (Titulado o pasante) con el conocimiento en Bases de Datos
General	Agentes asignados a la mesa de ayuda de 1er nivel de la SEDESA, deben tener un horario de 07:00 am a 10:00 pm de lunes a viernes y un horario en sábados y domingos de 09:00 am a 05:00 pm Gestión de incidentes (tickets): • Registro de incidentes (levantar). Altas, Bajas, Cambios. • Escalar con especialistas de 2do nivel y la SEDESA • Reportar mensualmente y bajo petición los incidentes (detalle, abiertos, cerrados) y cumplimiento de niveles de servicio (SLA)
Tareas	Diagnóstico: • Recibir y analizar documentación de la SEDESA en todo lo referente a Mesa de Ayuda de 1er nivel. Implementación Mesa de Ayuda: • Herramienta incidentes • Herramienta base de conocimiento, así como incorporar en ella la documentación previa. • Establecer procedimientos de mesa de ayuda de 1er nivel, así como escalamiento, en conjunto con la SEDESA.
Conocimientos Necesarios	Se requiere que el ingeniero tenga conocimiento sobre los siguientes sistemas o aplicaciones: • Administración básica y soporte a servidores Linux. • Elaboración de consultas SQL sobre sistemas Oracle y MySQL (Oracle developer)

18



Agentes de Mesa de Ayuda de 1er nivel	
	• Conocimiento de los sistemas de monitoreo de infraestructura ActiveQ, Mirth, Mule. • Experiencia en elaboración de respaldos de sistemas Oracle y sistemas Linux. • Experiencia en algún sistema de ticketing y conocimiento de todo el ciclo de vida del ticket. • Experiencia en al menos un IDE de desarrollo Java preferentemente Eclipse. • Experiencia en sistemas Oracle Golden gate y Ohmpi. • Experiencia en aplicación de actualizaciones de sistemas Oracle.
Servicio	Asesoría remota a usuarios: • Solución de dudas funcionalidad SAMIH. • Diagnóstico y solución de incidencias y fallas ehCOS (1er nivel). • Solución de dudas TIC en general nivel básico • Mantener contenido en herramienta de base de conocimiento según evolución de software e incidentes resueltos. Mantenimiento básico (de acuerdo a la Base de Conocimiento y guías paso a paso que preparen especialistas de la mesa de ayuda de 2do nivel): • "Queries" manuales y solución de incidentes técnicos simples. • Reinicios de servidores virtuales en Hospitales. • Monitoreo métricas básicas

Consultor en productos de Base de Datos Oracle para 2do nivel	
Perfil Académico	Ingeniero Oracle (Ingeniero en sistemas con el conocimiento en Bases de Datos)
General	Ingeniero que trabaje en la coordinación de los servicios de las áreas responsables del proyecto (Secretaría de Salud de la Ciudad de México, Mesa de Ayuda, Oracle, Everis) asignados al proyecto. Deberá estar asignado al proyecto para soportar en forma remota un horario de 09 am a 07:00 pm de lunes a viernes, para lo cual se ubicará en las Oficinas del Proveedor y/o en las oficinas de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, es decir, donde más se acomode para realizar sus funciones. Disponibilidad de brindar soporte en fines de semana o fuera del horario laboral para ventanas programadas de soporte y atención a fallas, requerimientos.

181



Consultor en productos de Base de Datos Oracle para 2do nivel	
Tareas	Atenderá requerimientos operativos relacionados con cualquier componente lógico del sistema SAMIH, Aplicativo, Infraestructura, Bases de Datos y UMH, en coordinación con la Mesa de Ayuda. Deberá dar soporte primordialmente a fallas y solicitudes, relacionadas con el sistema SAMIH, Aplicativo, Infraestructura, Bases de Datos y UMH, en coordinación con la Mesa de Ayuda. Realizará las altas, bajas y cambios ilimitados de la configuración de la plataforma soportada, previa revisión de la configuración, informando el impacto del cambio y la depuración de parámetros no necesarios, agregando además aquellos que puedan ayudar a mejorar el desempeño de los equipos y a su vez aseguren la no afectación al servicio. Será responsable de la solución de incidencias y fallas que lleguen del 2º nivel de la Mesa de Ayuda. Deberá llevar a cabo la supervisión y control de cambios en configuraciones por parte de las áreas responsables del proyecto. Será el responsable del diagnóstico en conjunto con las áreas responsables del proyecto y será la validación técnica de los trabajos a realizar.
Conocimientos Necesarios	• Administración y Soporte de bases de datos Oracle. • Oracle Database Vault • Oracle Golden Gate • Oracle Management Pack for Oracle Golden Gate • Oracle RAC
Servicio	• Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempo de respuesta y responsabilidades. • Mantenerse actualizado de acuerdo a los nuevos alcances y versiones del sistema SAMIH y sus componentes. • Mantener un alto sentido del servicio al usuario (comunicación, amabilidad, análisis). • Mantener informada a la SEDESA del estatus de atención a problemas e incidentes pendientes.

Consultor en Interoperabilidad para 2do nivel Oracle	
Perfil Académico	Ingeniería, Licenciatura o Carrera técnica en área de sistemas en computación.

181



Consultor en Interoperabilidad para 2do nivel Oracle	
General	Ingeniero que trabaje en la coordinación de los servicios de las áreas responsables del proyecto (Secretaría de Salud de la Ciudad de México, Mesa de Ayuda, Oracle, Everis) asignados al proyecto. Deberá estar asignado al proyecto para soportar en forma remota un horario de 09:00 am a 07:00 pm de lunes a viernes, para lo cual se ubicará en las Oficinas del Proveedor y/o en las oficinas de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, es decir, donde más se acomode para realizar sus funciones. Disponibilidad de brindar soporte en fines de semana o fuera del horario laboral para ventanas programadas de soporte y atención a fallas, requerimientos.
Tareas	Atenderá requerimientos operativos relacionados con los componentes de Interoperabilidad mencionados en el punto 4.5 (Matriz de componentes y servicios)
Conocimientos Necesarios	• Linux • Weblogic Suite • SOA Suite for Oracle Middleware and HealthCare Adapter. • Oracle Health Sciences Information Manager (OHIM) • Oracle Healthcare Master Person Index (OHMPI) • Mirth Connect • Mule ESB. • Apache ActiveMQ. • Certificación HL7 (CDA, V2 ó V3) • Certificación CPHIMSS (Certified Professional in Healthcare Information & Management Systems), con menos de 5 años de antigüedad.
Servicio	• Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempo de respuesta y responsabilidades. • Mantenerse actualizado de acuerdo a los nuevos alcances y versiones del sistema SAMIH y sus componentes. • Mantener un alto sentido del servicio al usuario (comunicación, amabilidad, análisis). • Mantener informada a la SEDESA del estatus de atención a problemas e incidentes pendientes.

SEP



5 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

La atención requerida para los usuarios en general se deberá realizar en dos niveles de servicio, dependiendo de la falla reportada de acuerdo con lo siguiente:

Severidad	Impacto/Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2 ^{do} Nivel (Escalación)
1	Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio, La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.	Durante la llamada	4 Horas
2	Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.	30 minutos a partir de la recepción del ticket	8 Horas
3	Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Características importantes inoperables pero con una solución alterna o características no tan importantes inoperables sin solución alterna (por ejemplo, el requerir aplicar un procedimiento manual para restablecer la funcionalidad).	60 minutos a partir de la recepción del ticket	48 Horas

Los Tickets levantados por falla en el sistema SAMIH o alguno de sus componentes, deberán ser documentados.

En caso de no cumplir con los tiempos antes establecidos, se estará incurriendo en una falla al contrato, misma que será penalizada de la siguiente forma:

Severidad	Impacto/Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2 ^{do} Nivel (Escalación)
1	Problema de severidad 1 causa una completa pérdida del servicio, La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida por el personal del cliente final.	4 Horas	4 Horas
2	Un problema de severidad 2 causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del	2 horas a partir de la recepción del ticket	8 Horas

18



Severidad	Impacto/Definición	Tiempo de atención (Diagnóstico Inicial)	Diagnostico 2 ^{do} Nivel (Escalación)
	servicio. Sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.		
3	Un problema de severidad 3 causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Características importantes inoperables pero con una solución alterna o características no tan importantes inoperables sin solución alterna (por ejemplo, el requerir aplicar un procedimiento manual para restablecer la funcionalidad).	60 minutos a partir de la recepción del ticket	48 Horas

No aplica la penalización cuando el tiempo de atención es atribuible al fabricante. La SEDESA gestionará la relación administrativa con los fabricantes, y brindará el software instalable de SAMIH que debe utilizar el proveedor de la mesa de ayuda para sus actividades.

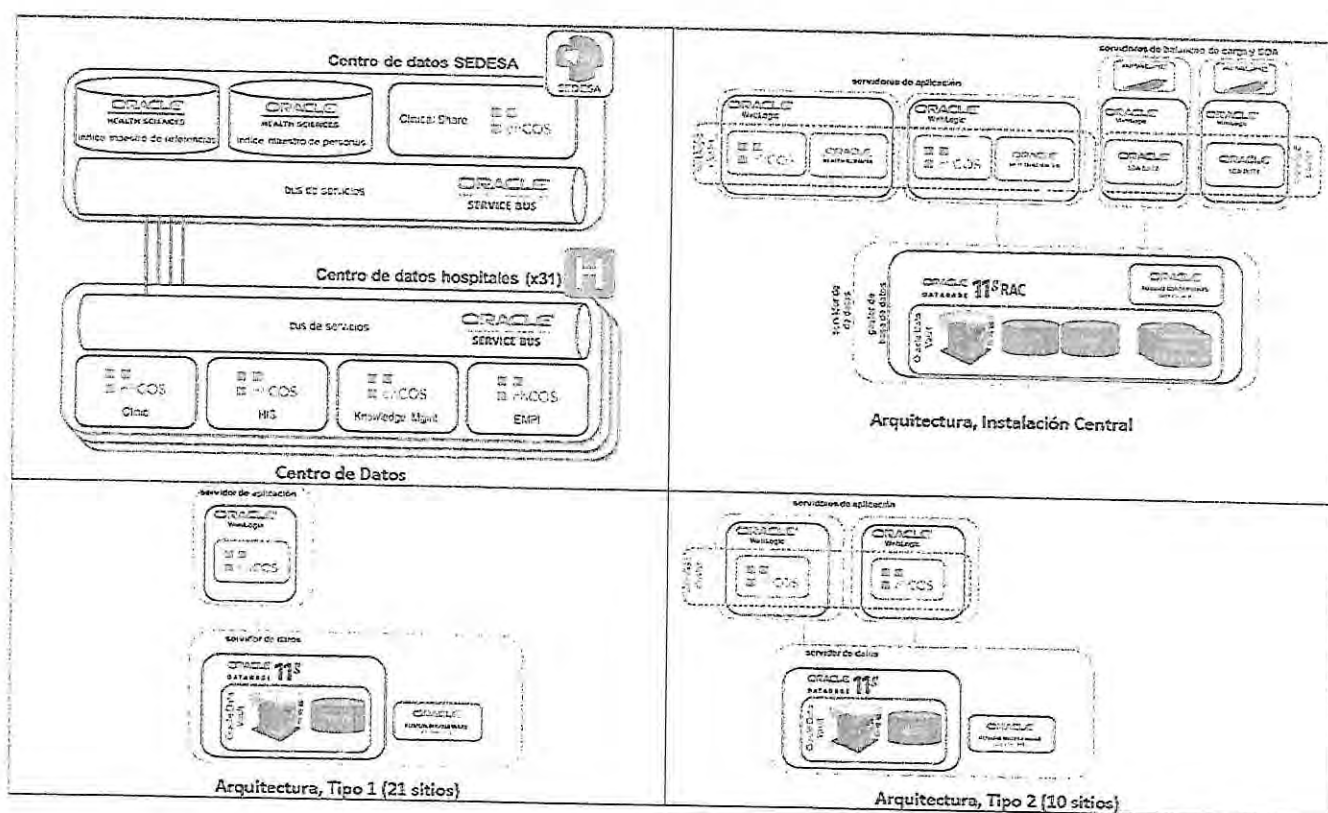
Concepto	Nivel de Servicio Requeridos	Penalización	Observaciones
Ticket de severidad 1 no resuelto dentro de las primeras 24 horas	Severidad 1	1 % por día, sobre el costo promedio mensual de los tickets atendidos en el mes corriente,	La aplicación de la penalización por incumplimiento se realizará cuando el reporte sea cerrado.
Ticket de severidad 2 no resuelto dentro de las primeras 48 horas	Severidad 2	1 % por día, sobre el costo promedio mensual de los tickets atendidos en el mes corriente,	La aplicación de la penalización por incumplimiento se realizará cuando el reporte sea cerrado.
Ticket de severidad 3 no resuelto dentro de las primeras 72 horas	Severidad 3	1 % por día, sobre el costo promedio mensual de los tickets atendidos en el mes corriente,	La aplicación de la penalización por incumplimiento se realizará cuando el reporte sea cerrado.

28



6 DIAGRAMAS, ARQUITECTURA DE HARDWARE Y SOFTWARE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se muestra el diagrama y arquitectura de Hardware y Software del Sistema SAMIH.



7 EXCLUSIONES

El alcance técnico expresado en este documento excluye de manera inmediata, aunque no limitativa.

Los siguientes puntos:

- Queda fuera del alcance la atención de incidencias después del horario de atención.
- Queda fuera del alcance la atención y canalización de incidencias que no estén dentro del horario propuesto para los componentes Oracle.
- La atención de las incidencias de 1^{er}, 2^{do} nivel y gestión con fabricantes, la atención será al día siguiente, en el horario ya mencionado en el alcance.
- Queda fuera del alcance modificaciones al código por modificaciones en los procesos de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México

18



- Queda fuera del alcance la generación y administración de respaldos de las Bases de Datos y de las máquinas virtuales.
- Queda fuera del alcance el soporte de equipos (Hardware).

8 ENTREGABLES

El Proveedor del servicio deberá entregar mensualmente a la Dirección de Información y sistemas institucionales, un informe de los tickets atendidos por la Mesa de Ayuda. Deberá detallar los datos de la incidencia, fecha de levantamiento, usuario, descripción, seguimiento y resolución. Así mismo, deberá informar en el reporte, los tickets pendientes por resolver, estatus y en su caso, aquellos que se encuentran en gestión con algún fabricante, anexando la documentación que respalde las acciones, correspondiente.

9 RESPONSABILIDAD CIVIL

El Proveedor del servicio, deberá mantener durante la vigencia del contrato un seguro de responsabilidad civil, contratado con la empresa aseguradora legalmente autorizada, y entregar la póliza correspondiente, junto con el comprobante de pago respectivo, que ampare una cantidad equivalente al 2% (dos por ciento) del monto máximo del contrato, sin incluir el impuesto al valor agregado (I.V.A), a efecto de garantizar el pago de indemnización hasta por dicha cantidad, por los daños que se puedan ocasionar a los bienes muebles e inmuebles propiedad de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, a sus empleados o a terceras personas, o de cualquier causa imputable al prestador del servicio o a su personal.

El Proveedor del servicio será responsable de la legalidad y autenticidad, así como en caso de infringir o violar derechos de autoría o patentes del software (aplicaciones, utilerías, programas, licencias, etc.) y hardware (laptop, servidores, equipo de cómputo, UPS, etc.) que utilice para brindar el Servicio objeto del presente Anexo Técnico.

El Proveedor del servicio será responsable de la relación laboral de su personal, que esté involucrado en el servicio solicitado objeto del presente Anexo Técnico, liberando de cualquier responsabilidad a la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. Es importante mencionar que Secretaría de Salud de la Ciudad de México no se hará responsable de posibles accidentes o riesgos de trabajo que presente el personal del Prestador del Servicio durante la ejecución del Servicio de Mesa de Ayuda de 1er y 2do Nivel.

10 PROPUESTA TÉCNICA

El Licitante deberá incluir en su propuesta técnica adicional a lo ya expresado en el presente documento:

El currículo del personal de la mesa de ayuda de 1er y 2do nivel (Incluir certificaciones solicitadas)

El detalle para la atención de los incidentes y requerimientos de información derivados de la garantía de los servicios contratados a través de una Mesa de Ayuda basada en niveles de servicio.

181



La descripción deberá incluir:

- Registro de Incidentes a través de los siguientes elementos:
 - Llamada telefónica (incluir número local).
 - Correo electrónico (incluir dirección de correo electrónico asignado).
 - Categorización de incidentes.
- Asignación automatizada de incidentes.
- Diagnóstico de incidentes.
- Escalamiento de incidentes.
- Solución de incidentes.
- Cierre de incidentes por parte del usuario.
- Encuestas de servicio.

El número telefónico de la Mesa de Ayuda para la atención debe ser local y no **01 800** ni larga distancia. El acceso a la página de Mesa de Ayuda se realizará sólo por personal autorizado de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México mediante nombre de usuario y contraseña. Se asignará **un solo correo electrónico** de parte del Proveedor del servicio para reportes a la Mesa de Ayuda. Además, deberá entregar una Matriz de Escalación con los datos de los responsables de cada nivel, rol, teléfono y correo electrónico.

La herramienta de software utilizada en la Mesa de Ayuda deberá estar alineada a la Librería de Infraestructura de TI (ITIL V.3), cuando menos en los siguientes procesos:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Cambios
- Base de Datos de Gestión de Configuraciones

La mesa de ayuda del Proveedor del servicio debe documentar y aplicar lo siguiente:

- Recepción y documentación de llamadas de servicio.
- Manejar controlar y hacer seguimiento del servicio.
- Soluciones basadas en la Base de Conocimiento
- Errores Conocidos
- Historial de Llamadas
- Clasificación de solicitudes de servicio al menos en:
 - Incidentes.
 - Requerimiento de cambios de equipo.
 - Solicitudes de servicio
- Escalamiento de servicio.

Handwritten signature



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Dirección General de Diseño de Políticas, Planeación y
Coordinación Sectorial
Dirección de Información en Salud y Sistemas Institucionales

- Proceso de solución.
- Solución.
- Detalle de eventos.

ELABORÓ <u>MTRO. HECTOR EZEQUIEL ZURITA RODRIGUEZ</u>	VISTO BUENO <u>DR. JORGE G. MORALES VELAZQUEZ</u> DIRECTOR DE INFORMACIÓN EN SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES
---	--

28

ANEXO 2

(COSTOS)



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



MÉXICO TENÓCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-039-2022

ANEXO 5

COSTOS

CLAVE SAICA	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA
3331-0007	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO	SERVICIO

POR UN MONTO A EJERCER DE \$8,500,000.00 (OCHO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.) INCLUIDO EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.

LE