



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

CONTRATO ADMINISTRATIVO ABIERTO PARA **EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER. Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO**, DERIVADO DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO, 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 **LIC. BENJAMIN JHONATAN HUIDOBRO MELGAREJO**, DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS Y EL **DR. FRANCISCO JAVIER GARRIDO LATORRE**, DIRECTOR GENERAL DE DISEÑO DE POLÍTICAS, PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN SECTORIAL, COMO EL **"ÁREA REQUIRIENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** Y POR LA OTRA, LA PERSONA MORAL, **SICTEL SOLUCIONES TI, S.A. DE C.V.**, REPRESENTADA POR SU REPRESENTANTE LEGAL, EL **C. EVERARDO TREJO OCHOA**, A QUIEN PARA EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARÁ COMO **"EL PROVEEDOR"** Y CUANDO ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ **"LAS PARTES"**, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

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 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 Y 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 DE 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 GENERAL DE DISEÑO DE POLÍTICAS, PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN SECTORIAL, **"ÁREA REQUIRIENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"**, REQUIERE PARA CUMPLIR DEBIDAMENTE CON SUS FINES Y OBJETIVOS **EL 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 011/2023.
- I.5.- LA CONTRATACIÓN SE EFECTUÓ A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA DERIVADO DEL CASO 01/2023, APROBADO EN LA VIGÉSIMA QUINTA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL SUBCOMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS, CELEBRADA EL 30 DE DICIEMBRE DE 2022, NOTIFICADO MEDIANTE OFICIO DE ADJUDICACIÓN NÚMERO SSCDMX/DGAF/DRMAS/SRM/JUDCCM/REQ.011/669/2022, DE FECHA 30 DE DICIEMBRE DE 2022, PARA **EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER. Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO**, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 27 INCISO C), 28, 52,

BJHM/JCTM/ACB/JLGE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

54 FRACCIÓN II, SU ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO Y 63 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL; 2 FRACCIÓN XII, 29 Y 30 FRACCIÓN VII DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.

- 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 SUFICIENCIA PRESUPUESTAL PARA LA PARTIDA NO. 3331 **“SERVICIOS DE CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA, PROCESOS, TÉCNICA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN”** CONFORME AL OFICIO NÚMERO SSCDMX/DGAF/4672/2022, DE FECHA 07 DE DICIEMBRE DE 2022, EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y 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, GÉNERO, EDAD, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN SOCIAL, CONDICIONES DE SALUD, RELIGIÓN, OPINIONES, PREFERENCIA O IDENTIDAD SEXUAL O DE GÉNERO, ESTADO CIVIL, APARIENCIA EXTERIOR 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 DE FECHA 24 DE FEBRERO DE 2011 Y SU ÚLTIMA REFORMA PÚBLICADA EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO EL 15 DE JUNIO DE 2022 Y EL NUMERAL 5.1.2 DE LA CIRCULAR UNO 2019, “NORMATIVIDAD EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS” VIGENTE, 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 23 DE FEBRERO DE 2022.
- 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.- EL PRESENTE CONTRATO SE LE ASIGNÓ A **“EL PROVEEDOR”** EN VIRTUD DE QUE OFRECIÓ LAS MEJORES CONDICIONES TÉCNICAS, ECONÓMICAS Y DE OPORTUNIDAD 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 LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS; 27 INCISO C), 28, 52, 54 FRACCIÓN II, SU ANTEPENÚLTIMO PÁRRAFO Y 63 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL; 2 FRACCIÓN XII, 29 Y 30 FRACCIÓN VII DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL.
- I.10.- SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, BAJO LA CLAVE DE IDENTIFICACIÓN GDF971205-4NA.
- I.11.- EL DOMICILIO DE SU REPRESENTADO PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO, SE UBICA EN AVENIDA INSURGENTES NORTE NO. 423, CONJUNTO URBANO NONOALCO-TLATELOLCO, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, C.P. 06900, CIUDAD DE MÉXICO.
- II.- **“EL PROVEEDOR”, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD DECLARA QUE:**
- II.1.- ES UNA PERSONA MORAL LEGALMENTE CONSTITUIDA CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS, COMO LO ACREDITA CON LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 59,623, DE FECHA 07 DE ENERO DE 1994, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO HERIBERTO ROMÁN TALAVERA, TITULAR DE LA NOTARÍA NÚMERO 62 DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO, INSCRITA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO, CON EL FOLIO MERCANTIL NÚMERO 184016, DE FECHA 10 DE FEBRERO DE 1994, POR EL CUAL SE CONSTITUYÓ LA PERSONA MORAL “SISTEMAS INTEGRALES DE CÓMPUTO Y TELECOMUNICACIONES” S.A. DE C.V.
- II.2 CON LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 21,633, DE FECHA 18 DE AGOSTO DE 2006, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO JOSÉ ORTIZ GIRÓN, TITULAR PROVISIONAL DE LA NOTARÍA NÚMERO 113, EN LA CIUDAD NEZAHUALCÓYOTL, ESTADO DE MÉXICO, SE PROTOCOLIZO EL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE “SISTEMAS INTEGRALES DE CÓMPUTO Y TELECOMUNICACIONES” S.A. DE C.V., INSCRITA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO PÚBLICO DE COMERCIO DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO, CON FOLIO MERCANTIL NÚMERO 184016, DE FECHA 12 DE SEPTIEMBRE DE 2006, EN LA QUE ENTRE OTRAS, SE ACORDÓ, EL CAMBIO DE LA DENOMINACIÓN DE LA SOCIEDAD “SISTEMAS INTEGRALES DE CÓMPUTO Y TELECOMUNICACIONES” S.A. DE C.V. POR “SICTEL SOLUCIONES TI”, S.A. DE C.V.,

BJHM/JCTM/ACB/JLGE

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

Página 2 de 14

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

- II.3.- EL C. EVERARDO TREJO OCHOA, EN SU CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA SOCIEDAD "SICTEL SOLUCIONES TI", S.A. DE C.V., SE IDENTIFICA CON CREDENCIAL PARA VOTAR EXPEDIDA A SU FAVOR POR EL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL CON NÚMERO IDMEX1550009918, ACREDITANDO SU PERSONALIDAD Y FACULTADES PARA SUSCRIBIR EL PRESENTE INSTRUMENTO EN TÉRMINOS DE LA ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO 10,535, DE FECHA 22 DE MARZO DE 2022, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO JAIME SALVADOR GARCÍA GONZÁLEZ, CORREDOR PÚBLICO NÚMERO 61 DE LA PLAZA DEL DISTRITO FEDERAL, HOY CIUDAD DE MÉXICO, MISMAS QUE, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD MANIFIESTA QUE, NO LE HAN SIDO REVOCADAS, MODIFICADAS O LIMITADAS EN FORMA ALGUNA Y SURTEN PLENOS EFECTOS A LA FECHA DE CELEBRACIÓN DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO.
- II.4.- CON INSTRUMENTO NÚMERO 65,686, DE FECHA 27 DE AGOSTO DE 2021, OTORGADA ANTE LA FE DEL LICENCIADO PATRICIO GARZA BANDALA, TITULAR DE LA NOTARÍA NÚMERO 195, DE LA CIUDAD DE MÉXICO, SE HACE CONSTAR LA PROTOCOLIZACIÓN DEL ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS DE "SICTEL SOLUCIONES TI", SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, EN LA QUE SE ACUERDA LA MODIFICACIÓN DE SU OBJETO SOCIAL, SIENDO ENTRE OTROS: C) SERVICIO DE CONSULTORÍA, REPRESENTACIÓN, CONSIGNACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE EQUIPO ELECTRÓNICO, ELÉCTRICO, MECÁNICO, DE CÓMPUTO, DE COMUNICACIONES, SISTEMAS Y PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN, MATERIAS PRIMAS, MAQUINARIA, EQUIPO, PARTES DE REPUESTO, TECNOLOGÍA, SERVICIOS Y DE TODOS LOS BIENES MENCIONADOS EN ESTE OBJETO SOCIAL, POR CUENTA DE PERSONA FÍSICA Y/O MORALES, NACIONALES Y/O EXTRANJERAS.
- II.5.- PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES DEL PRESENTE CONTRATO REFIERE COMO DOMICILIO FISCAL, ASÍ COMO PARA OÍR Y RECIBIR NOTIFICACIONES EL UBICADO EN: AVENIDA TECAMACHALCO, NÚMERO 14, PISO 1, COLONIA LOMAS DE CHAPULTEPEC III SECCIÓN, ALCALDÍA MIGUEL HIDALGO, C.P. 11000, CIUDAD DE MÉXICO, TELÉFONOS: [REDACTED] CORREO ELECTRÓNICO: etrejo@sictel.com.
- II.6.- CUENTA CON LA EXPERIENCIA PROFESIONAL, PERSONAL CAPACITADO, ASÍ COMO CON CAPACIDAD TÉCNICA, MATERIAL, FINANCIERA Y LEGAL SUFICIENTE, QUE LE PERMITE OBLIGARSE Y CUMPLIR TODOS LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DERIVEN DEL PRESENTE INSTRUMENTO CONTRACTUAL.
- II.7.- ES UNA PERSONA MORAL QUE PARA CUMPLIR CON SUS ACTIVIDADES FISCALES SE ENCUENTRA INSCRITO EN EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO BAJO LA CLAVE DE IDENTIFICACIÓN **SST940111LGI**.
- II.8.- BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE HA CUMPLIDO EN DEBIDA FORMA CON LAS OBLIGACIONES FISCALES A SU CARGO, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 58 DE LA LEY DE AUSTERIDAD, TRANSPARENCIA EN REMUNERACIONES, PRESTACIONES Y EJERCICIO DE RECURSOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO; QUE SE ENCUENTRA AL CORRIENTE EN SU DECLARACIÓN DE IMPUESTOS, DERECHOS, APROVECHAMIENTOS Y PRODUCTOS REFERIDOS EN EL CÓDIGO FISCAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y EL NUMERAL 5.7.4 DE LA CIRCULAR UNO 2019, VIGENTE, "NORMATIVIDAD EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS"; Y QUE HA PRESENTADO LAS CONSTANCIAS CORRESPONDIENTES.
- II.9.- SU REPRESENTADA, CUENTA CON CONSTANCIA DE REGISTRO EN EL PADRÓN DE PROVEEDORES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.
- II.10.- MANIFIESTA BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE ÉL, LOS SOCIOS DE SU REPRESENTADA; DIRECTIVOS, ACCIONISTAS, LOS MIEMBROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA MISMA, COMISARIOS, SUS APODERADOS Y REPRESENTANTES LEGALES Y DEMÁS PERSONAL DE SUS PROCESOS DE VENTAS, COMERCIALIZACIÓN, RELACIONES PÚBLICAS O SIMILARES, NO TIENEN O VAN A TENER EN EL SIGUIENTE AÑO O HAN TENIDO EN EL ÚLTIMO AÑO, RELACIÓN PERSONAL, PROFESIONAL, LABORAL, FAMILIAR O DE NEGOCIOS; ASÍ COMO LOS CÓNYUGES DE TODOS ELLOS NO TIENEN LAZOS DE CONSANGUINIDAD NI DE AFINIDAD HASTA EL CUARTO GRADO, CON PERSONA ALGUNA QUE LABORE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, Y ENTRE CUYAS FUNCIONES SE ENCUENTRA LA DE PARTICIPAR EN ACTIVIDADES RELATIVAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O VENTA DE QUE SON MATERIA DEL PRESENTE CONTRATO ADMINISTRATIVO.
- II.11.- ASIMISMO DECLARA QUE ÉL, LAS PERSONAS Y FUNCIONARIOS DE SU REPRESENTADA ANTES MENCIONADOS NO SE ENCUENTRA EN LOS SUPUESTOS QUE ESTABLECEN LOS ARTÍCULOS 49, FRACCIÓN XV, DE LA LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y 39 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, POR LO QUE NO SE ENCUENTRA EN LOS SUPUESTOS DE IMPEDIMENTO LEGALES CORRESPONDIENTES, NI INHABILITADO O SANCIONADO POR LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN

BJHM/JCTM/ACB/JLGE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

PÚBLICA FEDERAL O AUTORIDADES COMPETENTES DE LOS GOBIERNOS DE LAS ENTIDADES FEDERATIVAS O MUNICIPIOS PARA CELEBRAR O AUTORIZAR LA FORMALIZACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO ADMINISTRATIVO.

POR LO TANTO, ACEPTA EXPRESAMENTE QUE EN CASO DE QUE RESULTE FALSA LA MANIFESTACIÓN ANTES MENCIONADA, O QUE DURANTE LA VIGENCIA DE ESTE CONTRATO ADMINISTRATIVO SE INCURRA EN TALES SUPUESTOS Y EN CONSECUENCIA SE CONTRAVENGAN LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, EL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO SERÁ NULO DE PLENO DERECHO, PREVIA DETERMINACIÓN DE AUTORIDAD JUDICIAL O ADMINISTRATIVA EN FUNCIONES JURISDICCIONALES, DE CONFORMIDAD CON EL ÚLTIMO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 13 DE LA CITADA LEY.

II.12.- “EL PROVEEDOR” SE COMPROMETE A REALIZAR 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.13.- 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 ADMINISTRATIVO; Y
- B) EL CONTENIDO DE LOS **ANEXOS: 1** (ANEXO TÉCNICO) Y **2** (COSTOS); LOS CUALES FORMAN PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y QUE CONTIENEN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

III.- DECLARAN “LAS PARTES” QUE:

- III.1.-** A LA FIRMA DEL PRESENTE CONTRATO ADMINISTRATIVO 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 ADMINISTRATIVO 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, LAS CUALES NO SON NEGOCIABLES, 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.13)** 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, LA CONTRATACIÓN DEL **SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER. Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO**, QUE “**EL PROVEEDOR**” REALIZARA A “**EL GCDMX**” CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTIPULADAS EN LOS **ANEXOS: 1** (ANEXO TÉCNICO) Y **2** (COSTOS); LOS CUALES FORMAN PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE CONTRATO.

BJHM/JCTM/ACB/JLGE

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



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

SEGUNDA. - VIGENCIA DEL CONTRATO

“LAS PARTES” ACUERDAN QUE EL PLAZO PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO Y LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ A PARTIR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 O HASTA AGOTAR EL MONTO MÁXIMO ADJUDICADO.

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, UN MONTO MÍNIMO DE \$850,000.00 (OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.) Y UN MONTO MÁXIMO DE \$8,500,000.00 (OCHO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), AMBOS IMPORTES INCLUYEN EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, EN ADELANTE EL I.V.A.

“EL PROVEEDOR” ACEPTA QUE, ÚNICAMENTE SE LE PAGARÁN AQUELLOS BIENES Y/O SERVICIOS QUE SEAN RECIBIDOS, SIEMPRE Y CUANDO NO SE REBASE EL MONTO DEL PRESENTE CONTRATO. PARA EL CASO 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.

EL PRESENTE CONTRATO QUE SE CELEBRA ES ABIERTO Y A PRECIO FIJO, DE ACUERDO CON EL ANEXO 2 (COSTOS), Y NO PODRÁN SER MODIFICADOS DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO, POR LO QUE “EL PROVEEDOR” NO PODRÁ EXIGIR PAGO ADICIONAL ALGUNO, PUES INCLUYEN MANO DE OBRA, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y DEMÁS QUE SE GENEREN POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O LA ENTREGA DE LOS BIENES.

CUARTA. - PAGO.

“LAS PARTES” CONVIENEN QUE LOS PAGOS QUE SE GENEREN CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO, SE EFECTUARÁN MEDIANTE TRANSFERENCIA INTERBANCARIA, CONFORME A LOS SERVICIOS PRESTADOS O BIENES ENTREGADOS, 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, EN EL “CATÁLOGO DE CUENTAS BANCARIAS DE PROVEEDORES DE LA CDMX”. LO ANTERIOR, SIN PERJUICIO DE QUE EL TIEMPO EN QUE SE CUBRAN LOS REQUISITOS, NO SERÁ CONTABILIZADO PARA EFECTOS DEL PLAZO ESTABLECIDO PARA HACER EFECTIVO EL PAGO, DICHO REGISTRO DEBERÁ EFECTUARSE DENTRO DE LAS 72 HORAS HÁBILES POSTERIORES A LA FIRMA DEL PRESENTE INSTRUMENTO.

EL PAGO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS QUEDARÁ CONDICIONADO, PROPORCIONALMENTE AL PAGO QUE “EL PROVEEDOR” DEBA EFECTUAR POR CONCEPTO DE PENAS CONVENCIONALES

QUINTA. - FACTURACIÓN.

LA FACTURA QUE EMITA “EL PROVEEDOR” DEBERÁ PRESENTARSE PARA SU PAGO A MES VENCIDO DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 DÍAS HÁBILES DE CADA MES Y CUMPLIR CON LOS REQUISITOS FISCALES NECESARIOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY APLICABLE EN EL MOMENTO DE HACER EL PAGO, ADEMÁS DE CONTAR CON EL SOPORTE DOCUMENTAL CORRESPONDIENTE; QUE ACREDITE QUE LOS SERVICIOS FUERON DEBIDAMENTE REALIZADOS Y/O BIENES ENTREGADOS; VALIDADA CON SELLO, NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN Y ACEPTACIÓN A ENTERA SATISFACCIÓN DE LOS MISMOS.

LA FACTURA SEÑALADA EN EL PÁRRAFO ANTERIOR DEBERÁ CONTENER LOS SIGUIENTES DATOS FISCALES: A NOMBRE DEL GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO/SECRETARÍA DE SALUD, CON DOMICILIO EN AV. FRAY SERVANDO TERESA DE MIER, NÚMERO 77, COLONIA CENTRO, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC, CÓDIGO POSTAL 06000, CIUDAD DE MÉXICO, REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES GDF9712054NA, ADEMÁS DE SEÑALAR EL NÚMERO DE CONTRATO, LA DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS Y EN SU CASO LAS RETENCIONES DE IMPUESTOS QUE EN TÉRMINOS DE LEY CORRESPONDAN.

PARA EL TRÁMITE DE PAGO, “EL PROVEEDOR” SE OBLIGA A ENTREGAR LAS FACTURAS ACOMPAÑADAS DE LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE, EN LA VENTANILLA ÚNICA DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS EN LA SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO JUNTO CON IMPRESIÓN DE LA VERIFICACIÓN DE COMPROBANTE FISCAL DIGITAL (CFDI), EN DÍAS HÁBILES EN UN HORARIO DE 9:00 A 14:00 HORAS Y ENVIAR SUS FACTURAS EN FORMATO PDF Y XML AL CORREO ELECTRÓNICO ventanilla.sedesadrf@gmail.com.

BJHM/JCTM/ACB/JLGE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

EN CASO DE QUE LOS RECIBOS Y/O FACTURAS PRESENTEN ERRORES Y/O INCONSISTENCIAS, SERÁN DEVUELTAS A "EL PROVEEDOR" PARA SU CORRECCIÓN, SIENDO RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DE ESTE, EL ATRASO EN EL PAGO CORRESPONDIENTE. "EL PROVEEDOR" ACEPTA QUE, NO SE EFECTUARÁ EL PAGO DE CUALQUIER FACTURA QUE EMITA, HASTA EN TANTO, NO SE ENCUENTRE INSCRITO EN EL "CATÁLOGO DE CUENTAS BANCARIAS DE PROVEEDORES DE LA CDMX".

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 2023.

OCTAVA. - LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE LOS BIENES.

"EL PROVEEDOR" SE OBLIGA A ENTREGAR LOS BIENES Y/O REALIZAR EL SERVICIO, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, FÍSICA Y DOCUMENTALMENTE, DE ACUERDO A LOS PERIODOS, HORARIOS, CONDICIONES Y EN SU CASO NORMAS GENERALES O ESPECÍFICAS, CONFORME A LO SEÑALADO EN LOS **ANEXOS: 1** (ANEXO TÉCNICO) Y **2** (COSTOS), LOS CUALES FORMAN PARTE INTEGRAL DEL PRESENTE INSTRUMENTO Y CONTIENEN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

EL PERIODO PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO SE LLEVARÁ A CABO A PARTIR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023, O HASTA AGOTAR EL MONTO MÁXIMO ESTABLECIDO.

"EL PROVEEDOR" ACEPTA QUE "EL GCDMX", DE ACUERDO A SUS NECESIDADES, PODRÁ CAMBIAR EL LUGAR DE ENTREGA DE LOS BIENES Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO, A OTROS DOMICILIOS UBICADOS DENTRO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, SIN CARGO ALGUNO PARA ESTA, PREVIA NOTIFICACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS.

LA ENTREGA DE BIENES Y/O SERVICIOS QUE "EL PROVEEDOR" REALICE SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DEL "ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", SERÁN SIN COSTO PARA "EL GCDMX".

NOVENA. - SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE LOS BIENES ("ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO")

LOS BIENES Y/O SERVICIOS QUE PROPORCIONE "EL PROVEEDOR", SERÁN SUPERVISADOS POR "EL GCDMX" A TRAVÉS DEL "ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", CON EL OBJETO DE VERIFICAR EL CONTROL, INSPECCIÓN Y AVANCES DEL SERVICIO O ENTREGA DE LOS BIENES OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, QUIEN ADEMÁS ADMINISTRARÁ EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE INSTRUMENTO JURÍDICO. SI EL "ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO", LLEGARÉ A DETERMINAR ALGUNA IRREGULARIDAD POR PARTE DE "EL PROVEEDOR", EN CUANTO AL SERVICIO O ENTREGA DE LOS BIENES O 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 CONTRATO, INDEPENDIEMENTE DE LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES QUE LE RESULTEN APLICABLES.

EL EJERCICIO DE ESTE DERECHO, NO LIBERA A "EL PROVEEDOR" DE LA RESPONSABILIDAD DE SUPERVISAR ÉL MISMO LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO O ENTREGA DE LOS BIENES, EN CONSECUENCIA, LA OBLIGACIÓN DE RESPONDER POR EL SERVICIO MAL EJECUTADO O DEFICIENCIAS EN LA ENTREGA DE LOS BIENES, SUBSISTE EN TODO MOMENTO PARA "EL PROVEEDOR".

BJHM/JCTM/ACB/JLGE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

DÉCIMA. -IMPUESTOS Y DERECHOS.

TODOS LOS IMPUESTOS, DERECHOS Y DEMÁS GRAVÁMENES, QUE SE GENEREN CON MOTIVO DE LA PRESENTE CONTRATACIÓN, 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.

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", VIGENTE.

"EL GCDMX" POR CASO FORTUITO, 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 EN LA SECRETARÍA DE SALUD, 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 SERVICIOS, 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 UN IMPORTE EQUIVALENTE AL 15% DEL MONTO TOTAL MÁXIMO DEL CONTRATO, SIN CONSIDERAR IMPUESTOS, A FAVOR DE LA SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO, EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, MEDIANTE PÓLIZA DE FIANZA EXPEDIDA POR INSTITUCIÓN AFIANZADORA DEBIDAMENTE AUTORIZADA. LA CUAL PERMANECERÁ VIGENTE HASTA 1 (UN) AÑO A PARTIR DE LA ENTREGA DE LOS BIENES Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO A ENTERA SATISFACCIÓN DE LA SECRETARÍA DE LA SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y HASTA EL TOTAL CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES DE ESTE CONTRATO, MISMA QUE SE HARÁ EFECTIVA EN CASO DE INCUMPLIMIENTO.

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

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 CONCEDIDA.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO AL CONTRATO POR PARTE DE **"EL PROVEEDOR"**, ESTA PÓLIZA DE FIANZA PERMANECERÁ VIGENTE HASTA LA CONCLUSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DE LOS BIENES Y NO PODRÁ SER CANCELADA SINO HASTA QUE LA PRESTACIÓN O ENTREGA HAYA QUEDADO CUBIERTA A ENTERA SATISFACCIÓN DEL **"ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** Y HAYAN QUEDADO CUBIERTOS LOS VICIOS OCULTOS.

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

BJHM/JCTM/ACB/JLGE

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

- 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;
- C) 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 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SERÁ LIBERADA A SOLICITUD POR ESCRITO DE **"EL PROVEEDOR"**, UNA VEZ QUE SE HAYAN RECIBIDO LOS BIENES O PRESTADO EL SERVICIO A SATISFACCIÓN DEL **"ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO"** Y PREVIO PAGO DE LAS PENAS CONVENCIONALES QUE HUBIEREN RESULTADO APLICABLES, EN SU CASO. SI **"EL PROVEEDOR"** NO SOLICITA LA DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA EN EL PLAZO DE UN AÑO CALENDARIO CONTADO A PARTIR DE LA FECHA DEL ÚLTIMO PAGO, **"EL GCDMX"** QUEDARÁ LIBERADA DE TODA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL RESGUARDO DE LA MISMA.

DÉCIMATERCERA.- 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 Y/O ENTREGA DE LOS BIENES;
- 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 CIVIL

"EL PROVEEDOR" PRESENTA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL, CON COBERTURA AMPLIA, EXPEDIDA POR INSTITUCIÓN DEBIDAMENTE AUTORIZADA, LA CUAL GARANTIZA UN IMPORTE IGUAL AL 2% (DOS POR CIENTO) DEL MONTO MÁXIMO DEL CONTRATO ANTES DE I.V.A., MISMA QUE AMPARA DAÑOS A TERCEROS QUE PUEDAN OCASIONARSE DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O ENTREGA DE LOS BIENES, INCLUYENDO DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS EN EL PATRIMONIO DE **"EL GCDMX"**, PACIENTES O PERSONAL, ASÍ COMO A LAS PERSONAS CONSIDERADAS COMO TERCEROS Y/O A BIENES DE ESTOS COMO CONSECUENCIA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ENCOMENDADOS Y/O ENTREGA DE LOS BIENES SOLICITADOS Y DE ACUERDO A LO SEÑALADO EN EL ANEXO 1 (ANEXO TÉCNICO).

DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, ASÍ COMO POR EL PLAZO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O ENTREGA DE LOS BIENES, **"EL PROVEEDOR"** SE OBLIGA A MANTENER VIGENTE LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

ADEMÁS DE LO SEÑALADO EN LOS PÁRRAFOS ANTERIORES, **"EL PROVEEDOR"**, SE OBLIGA A LA CORRECTA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y/O ENTREGA DE LOS BIENES SOLICITADOS, CON APEGO Y COMPLETA OBSERVANCIA A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN CIVIL E HIGIENE, A LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PROPIAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR, ASÍ COMO LAS QUE SE CONSIDEREN PERTINENTES.

DÉCIMA QUINTA. - DAÑOS Y PERJUICIOS.

"EL PROVEEDOR" SERÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A **"EL GCDMX"**, DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO O ENTREGA DE LOS BIENES, OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA EN LOS TÉRMINOS DEL MISMO.

BJHM/JCTM/AGB/JLGE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

DÉCIMA SEXTA. - PENAS CONVENCIONALES.

“LAS PARTES” CONVIENEN QUE “EL GCDMX” APLICARÁ LAS SIGUIENTES PENAS CONVENCIONALES:

	CONCEPTO	NIVEL DE SERVICIO REQUERIDOS	PENALIZACIÓN	OBSERVACIONES
1	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.
2	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.
3	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.

“LAS PARTES” ACUERDAN QUE, LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS SERÁ LA RESPONSABLE DEL CÁLCULO DE LAS PENAS CONVENCIONALES, PREVIA NOTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO QUE REALICE EL “ÁREA REQUIRENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO”; ASIMISMO, PROCEDERÁ INMEDIATAMENTE A NOTIFICAR POR ESCRITO A “EL PROVEEDOR” LA APLICACIÓN DE LA PENA O LAS PENAS CONVENCIONALES.

INDEPENDIEMENTE 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.

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 DESCOTARÁ A “EL PROVEEDOR” DEL IMPORTE FACTURADO QUE CORRESPONDA A LA OPERACIÓN ESPECIFICA DE QUE SE TRATE ANTES DE SU PAGO DEFINITIVO Y SE LIQUIDARÁ SÓLO LA DIFERENCIA QUE RESULTE.

“EL GCDMX” POR NINGÚN MOTIVO AUTORIZARÁ CONDONACIÓN DE SANCIONES POR ATRASO EN LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, CUANDO LAS CAUSAS SEAN IMPUTABLES A “EL PROVEEDOR”.

DÉCIMA SÉPTIMA. – GARANTÍA CONTRA DEFECTOS O VICIOS OCULTOS Y CANJE POR CADUCIDAD.

“EL PROVEEDOR” SE COMPROMETE A SUBSANAR O SUSTITUIR LOS BIENES, LOTES Y/O SERVICIOS QUE PRESENTEN DEFECTOS O VICIOS OCULTOS, DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA PETICIÓN QUE LE REALICE “EL GCDMX”, CON OTROS DE IGUAL CALIDAD, Y CARACTERÍSTICAS ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO Y SUS ANEXOS, CONFORME A LAS FORMALIDADES E INDICACIONES (LUGAR DE RECOLECCIÓN Y ENTREGA) QUE “EL GCDMX” LE SEÑALE, ACEPTANDO QUE, DE NO SUBSANAR LOS DEFECTOS, VICIOS OCULTOS O MALA CALIDAD, SE HARÁ ACREEDOR A LA APLICACIÓN DE LA PENA CONVENCIONAL Y DICHA GARANTÍA DEBERÁ PERMANECER VIGENTE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO Y HASTA POR EL NÚMERO DE DÍAS, DE ACUERDO A LA GARANTÍA SEÑALADA EN LOS ANEXOS.

CUANDO “EL PROVEEDOR” NO DÉ CUMPLIMIENTO A LA SOLICITUD DE RECOLECCIÓN Y CANJE DE LOS BIENES, EN LOS SUPUESTOS DE DESVÍO EN LA CALIDAD, “EL PROVEEDOR” CUBRIRÁ LOS IMPORTES QUE LA DEPENDENCIA EROGUE POR CONCEPTO DE LA DISPOSICIÓN FINAL DE LOS MISMOS, A MÁS TARDAR EN 10 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA SOLICITUD POR PARTE DE “EL GCDMX” DE NO

BJHM/JCTM/ACB/JLGE

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



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

CUMPLIR CON LO ANTERIOR, **"EL PROVEEDOR"** SE OBLIGA A PAGAR LOS INTERESES CORRESPONDIENTES, POR CADA DÍA NATURAL DE ATRASO.

DÉCIMA OCTAVA. - 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 NOVENA. - MODIFICACIONES AL CONTRATO

"EL GCDMX" PODRÁ ACORDAR EL INCREMENTO DE LOS SERVICIOS O BIENES SOLICITADOS MEDIANTE MODIFICACIÓN AL CONTRATO VIGENTE, SIEMPRE Y CUANDO SEA CONFORME AL PRECIO ORIGINAL Y DEMÁS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O BIENES ADQUIRIDOS, 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 AQUÉLLAS 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 DEL SERVICIO O BIENES, **"EL PROVEEDOR"**, DEBERÁ PRESENTAR EN EL MOMENTO DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONVENIO MODIFICATORIO LA ACTUALIZACIÓN A LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ASÍ COMO, LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL, DE SER EL CASO, MISMAS QUE INCLUYAN 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.

VIGÉSIMA. - 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 DISTRITO FEDERAL EN RELACIÓN CON LOS ARTÍCULOS 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) **"EL GCDMX"** DETECTE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES DE **"EL PROVEEDOR"**, TALES COMO EL PAGO OPORTUNO DE LOS IMPUESTOS Y DERECHOS LOCALES;
- D) SEA DECLARADO EN CONCURSO MERCANTIL;

BJHM/JCTM/ACB/JLGE

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



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

- E) **“EL PROVEEDOR”** SUBCONTRATE, 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, ATENDIENDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 61 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL;
- F) CUANDO LA APLICACIÓN DE LAS PENAS CONVENCIONALES LLEGA A REPRESENTAR EL MISMO PORCENTAJE DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO;
- G) SI SE LE ATRIBUYE LA INVASIÓN DE ALGÚN REGISTRO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL Y/O PATENTE CON MOTIVO DEL PRESENTE CONTRATO;
- H) POR DIVULGAR INFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A LOS CUALES TENGA ACCESO, PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DEL PRESENTE CONTRATO;
- I) Y EN GENERAL CUALQUIER OTRA CAUSA IMPUTABLE A **“EL PROVEEDOR”** QUE LESIONE LOS INTERESES DE **“EL GCDMX”**.

“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 REALIZARÁ CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 42 DE LA LEY DE ADQUISICIONES PARA EL DISTRITO FEDERAL, EN SU CASO SE EXIGIRÁ LA REPARACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS OCASIONADOS, INDEPENDIEMENTE 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 PRIMERA. -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.

SI NO FUERA POSIBLE SUPERAR LAS CIRCUNSTANCIAS QUE PROVOCARON LA INTERRUPCIÓN EN LA CONTINUIDAD DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO, SE PROCEDERÁ A LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL MISMO.

VIGÉSIMA SEGUNDA. - 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 **“EL GCDMX”**.

DE IGUAL FORMA, EN EL SUPUESTO DE QUE DURANTE LA VIGENCIA DEL PRESENTE CONTRATO **“EL GCDMX”** ACREDITE QUE **“EL PROVEEDOR”** NO CUMPLE CON SUS OBLIGACIONES FISCALES, **“EL GCDMX”** TERMINARÁ ANTICIPADAMENTE ESTE CONTRATO, INDEPENDIEMENTE DE LA ACCIÓN QUE LE CORRESPONDA EJERCER A LAS AUTORIDADES FISCALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO POR DICHO CONCEPTO.

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.

BJHM/JCTM/ACB/JLGE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

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 TERCERA. - RESPONSABILIDAD LABORAL.

"EL PROVEEDOR" SE CONSTITUYE COMO ÚNICO EMPRESARIO Y PATRÓN DEL PERSONAL QUE UTILICE PARA LA ENTREGA DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIO 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.

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 BIENES ENTREGADOS Y/O PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE OBLIGA A CUBRIR EN TÉRMINOS DE LA **CLÁUSULA TERCERA** DEL PRESENTE CONTRATO.

VIGÉSIMA CUARTA. - CONFIDENCIALIDAD.

"EL PROVEEDOR" SE ABSTENDRÁ DE DIFUNDIR, PROCESAR O 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, LA 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 DESARROLLÓ, NO PODRÁ SER DIVULGADA O REVELADA A NINGUNA PERSONA FÍSICA O MORAL, NI UTILIZADA EN NINGUNA FORMA, POR NINGÚN MEDIO, YA EN PROVECHO PROPIO O DE TERCEROS, POR QUIEN RECIBE LA INFORMACIÓN. ESTA OBLIGACIÓN SE HARÁ EXTENSIVA A LOS SUBORDINADOS DE **"LAS PARTES"**, 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 QUINTA. - PROPIEDAD INTELECTUAL.

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

"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 LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO, DESLINDANDO DE TODA RESPONSABILIDAD A **"EL GCDMX"**.

VIGÉSIMA SEXTA. - 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.

BJHM/JCTM/ACB/JLGE



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

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 SÉPTIMA. - 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 OCTAVA. - INTEGRIDAD DEL CONTRATO.

“LAS PARTES” RECONOCEN COMO PARTE INTEGRAL DE ESTE CONTRATO, LOS **ANEXOS: 1 (ANEXO TÉCNICO) Y 2 (COSTOS)**.

VIGÉSIMA NOVENA - 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.

TRIGÉSIMA. - 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 PRIMERA. - DOMICILIOS

CUALQUIER CAMBIO EN LOS DOMICILIOS, DEBERÁ NOTIFICÁRSELE A LA OTRA PARTE, CON 5 (CINCO) DÍAS NATURALES DE ANTICIPACIÓN, EN TANTO **“LAS PARTES”** NO CUMPLAN CON DICHA NOTIFICACIÓN, TODAS LAS DILIGENCIAS, AVISOS Y EMPLAZAMIENTOS REALIZADOS EN LOS DOMICILIOS SEÑALADOS, SE ENTENDERÁN DEBIDAMENTE PRACTICADOS.

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 **30 DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTIDÓS**, LOS QUE EN ÉL INTERVIENEN COMO CONSTANCIA DE SU ACEPTACIÓN.

POR **“EL GCDMX”**

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

POR **“EL PROVEEDOR”**

C. EVERARDO TREJO OCHOA
REPRESENTANTE LEGAL DE LA PERSONA MORAL **“SICTEL SOLUCIONES TI”**, S.A. DE C.V.



CONTRATO No. SSCDMX-DGAF-004-2023

“ÁREA DE ASISTENCIA”

LIC. BENJAMIN JHONATAN HUIDOBRO MELGAREJO
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y
SERVICIOS

“ÁREA REQUIRIENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO”

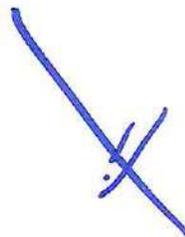
DR. FRANCISCO JAVIER GARRIDO LATORRE
DIRECTOR GENERAL DE DISEÑO DE POLÍTICAS, PLANEACIÓN Y
COORDINACIÓN SECTORIAL

ESTA HOJA FORMA PARTE DEL CONTRATO AL RUBRO CITADO, PARA EL 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 DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y POR LA OTRA LA PERSONA MORAL "SICTEL SOLUCIONES TI", S.A. DE C.V.

BJHM/JCTM/ACB/JLGE

ANEXO 1

(ANEXO TÉCNICO)





ANEXO TÉCNICO

ÁREA REQUERENTE Y ADMINISTRADORA DEL CONTRATO: DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN EN
SALUD Y SISTEMAS INSTITUCIONALES

DESCRIPCIÓN COMPLETA DE LOS BIENES O SERVICIO A CONTRATAR			
CLAVE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
3331-0007	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1ER Y 2DO. NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO	1	SERVICIO
OBJETO DE CONTRATACIÓN:	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA ESPECIALIZADA DE 1ER Y 2DO. NIVEL PARA EL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO DE LA SEDESA, EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN MÉDICA E INFORMACIÓN HOSPITALARIA (SAMIH)		

Fecha de elaboración 17 de noviembre del 2022



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 del Sistema de Administración Médica e Información Hospitalaria (SAMIH), protocolos de interoperabilidad, Intercambio de información vía HL7 y servicio al usuario final, 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.

En lo que va de este año, con este servicio se han atendido un aproximado de 12,352 tickets que abarcan mantenimiento a bases de datos, alta de usuarios, alta de servicios y secciones y depuración de base de datos de usuarios del sistema, y asistencia al usuario final en los flujos del Sistema.

2 OBJETIVO

Contratar un Servicio de Mesa de Ayuda de 1er y 2do Nivel, estableciendo mecanismos de interacción, entregables, administración y operación para la atención del Aplicativo, Directorio Activo, Bases de Datos en 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 2023.

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,

Vigencia
[Firma]



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 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 basar el servicio de Mesa requerida por la Secretaría de Salud de la Ciudad de México en una herramienta ITSM (herramienta de gestión de servicios de tecnologías de la información por sus siglas en inglés) y deberá de cumplir con las siguientes características mismas que deberán de ser comprobables y verificables por la Dirección de Información en Salud y sistemas Institucionales.

- Deberá ubicarse en la sección de líderes en el último Cuadrante Mágico de Gartner liberado para estas herramientas
- Deberá cumplir con al menos 11 prácticas certificadas en ITIL v4 de acuerdo al sitio Web de PinkVERIFY: <https://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFY-ITIL-4-Toolsets>.

La herramienta dentro de su operación deberá:

- Enviar, recibir y registrar las aprobaciones de las solicitudes de mesa de ayuda de manera automática.
- Estar basada en un ambiente Web, sin necesidad de instalar agentes locales, ni a nivel de analista de servicios, ni a nivel de usuario que solicita los servicios.
- Contar con la capacidad de crear un portal Web de autoservicio donde el usuario pueda generar sus solicitudes, navegar a través de un catálogo de servicios, consultar base de conocimientos, acceso a chat, consultar sus solicitudes y cancelarlas.
- Actualizarse de forma automática a su última versión disponible, estas actualizaciones deberán mantener el histórico y la funcionalidad completa de la herramienta.
- Contar con la capacidad nativa para interconectarse y operar con otros sistemas que consuman o provean información necesaria para mejorar los procesos de gestión de TI y por ende incrementen la capacidad de mantener la disponibilidad de los servicios. Las acciones de integración deberán ser consideradas como parte de la administración y operación del servicio.
- Definir y personalizar nuevos formularios, ventanas, campos o automatización de procesos de forma nativa (desde una interfaz de administración gráfica) y sin programación a través de la herramienta ITSM, sin importar si ésta cuenta con un motor orquestador de flujos.
- Soportar alertas y eventos de los sistemas de monitoreo que utiliza actualmente la secretaria de Salud de la Ciudad de México, con la capacidad de centralizar alertas, registrarlas para finalmente permitir que desde un evento de monitoreo se permita generar un incidente de forma automática. Las alertas deberán poderse recibir vía correo electrónico o API /Web Services.
- Contar con los roles y privilegios necesarios para asegurar que cada usuario cuenta con la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones específicas. Asimismo, deberá configurar sin costo adicional los catálogos, calendarios y componentes relacionados a los servicios que se proveerán.



- Crear un portal de tableros de visualización (dashboards) y métricas. Las métricas que se esperan visualizar como mínimo son: número de requerimientos/incidentes totales, número de requerimientos/incidentes por servicio, número de problemas, nivel de servicio por un periodo de tiempo determinado (diario, mensual, semestral, anual), número de tickets atendidos por especialista de primer o segundo nivel, número de tickets sin atención en los tiempos predeterminados.
- Adjuntar documentos relacionados a los tickets, mismos que deberá poder ser consultados y descargados en caso de que así se requiera. Los formatos mínimos que deberá soportar son: .doc o .docx, .xls o .xlsx, .ppt o .pptx, .pdf, jpg, bmp, png. Adicionalmente deberá configurar los elementos y procesos necesarios para que se conforme, almacene y disponga en tiempo real una base de conocimientos, que pueda ser consultada por los analistas y/o personal de operación, contribuyendo así a evitar el redescubrimiento del conocimiento y minimizar los tiempos de recuperación de la operación de los servicios.
- Garantizar que la información alojada se encuentra respaldada y disponible en caso de pérdidas por contingencias propias de la infraestructura, en la que soporta y opera el servicio.
- Contar las siguientes prácticas certificadas en ITIL v4:
 - Control de cambios
 - Gestión de la implementación
 - Gestión de incidentes
 - Gestión de activos TI
 - Gestión del conocimiento
 - Monitoreo y gestión de eventos
 - Gestión de problemas
 - Gestión de versiones
 - Gestión de catálogo de servicios
 - Gestión de peticiones de servicio

El servicio deberá de incluir las siguientes actividades a desarrollar:

- 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).
- Acceso a la página de la herramienta de ITSM sólo por personal autorizado de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México mediante roles y perfiles asociados.
- Se asignará un solo correo electrónico de parte del Proveedor del servicio para la generación de reportes.
- 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.
- Proceso de solución.
- Solución.
- Detalle de eventos.

El servicio deberá incluir al menos cuatro (4) especialistas en atención al usuario final y soporte técnico, los cuales deberán cumplir con las siguientes actividades (descritas en los puntos 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 de este documento) y el siguiente perfil:

- Dos especialistas deberán contar con las 3 certificaciones listadas (perfil Senior):
 - Certificado de administrador de la herramienta ITSM propuesta.
 - Certificado de administrador de herramienta de mesa de ayuda por un ente agnóstico a la marca siendo válidos los certificados del Service Desk Institute.
 - Certificación en ITIL Foundation Certificate in IT Service Management v4.
- Dos especialistas deberán contar con al menos 2 de las 3 certificaciones listadas (perfil Junior):
 - Certificado de administrador de la herramienta ITSM propuesta.
 - Certificado de analista de herramienta de mesa de ayuda por un ente agnóstico a la marca siendo válidos los certificados del Service Desk Institute.
 - Certificación en ITIL Foundation Certificate in IT Service Management v4.
- Los cuatro especialistas deberán estar titulados y dados de alta en el IMSS por la empresa que genera la propuesta técnica por lo menos con una antigüedad de 3 meses anteriores a la liberación de este Anexo Técnico.
- Los dos especialistas con perfil Senior deberán contar con al menos 2 cartas de recomendación por entidades del sector Salud Pública donde se reconozca su participación brindando apoyo en Mesa de Ayuda en al menos un proyecto con un año de duración.

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.

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
Mesa de Ayuda Active Directory	Proveedor Adjudicado del Servicio

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.

[Handwritten signatures and marks on the right margin]



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 – NTT DATA - Dell - Red Hat). La SEDESA gestionará la relación administrativa con los fabricantes, y brindará el software instalable de SAMIH que debe utilizar la mesa de ayuda del Proveedor del servicio para sus actividades.

Mesa de Ayuda Active Directory: Será el punto único de control con la Dirección de Información en Salud y sistemas Institucionales para el mantenimiento y administración de los servicios de Directorio Activo en las 31 unidades Médicas Hospitalarias de SEDESA

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	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	Golden Gate	Proveedor	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	OHMPI	Proveedor	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	OHIM	Proveedor	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	Mirth	Proveedor	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	Mule	Proveedor	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
	ehCOS	Proveedor	Proveedor	Proveedor - Oracle	Oracle	Proveedor - Oracle	N/A	Por Evento
Gestión con Fabricantes								
ehCOS	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A	Por Evento	
Oracle	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A	Por Evento	
Dell	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A	N/A	
Red Hat	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	SEDESA	N/A	N/A	

[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]



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.
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 NTT DATA. La SEDESA gestionará la relación administrativa con los fabricantes, incluido NTT DATA. El mantenimiento a código SAMIH será realizado, en caso de ser necesario por NTT DATA. 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 NTT DATA. El mantenimiento a código SAMIH será realizado, en caso de ser necesario por NTT DATA. 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

M
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



		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: <ul style="list-style-type: none"> • Problema • Diagnostico • 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 08:00 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 2 ^{do} . 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 2 ^{do} . Nivel. (Ingenieros Especialistas)
9		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 .
10		Responsable del mantenimiento a las funciones de interoperabilidad.
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: <ul style="list-style-type: none">• 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
<p>Aplicaciones: ehCOSClinic de NTT DATA ehCOS PMG de NTT DATA ehCOSProtocols de NTT DATA ehCOS HIS de NTT DATA ehCOSClinical Share de NTT DATA ehCOSAnalytics de NTT DATA</p> <p>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 NTT DATA. El mantenimiento a código SAMIH será realizado, en caso de ser necesario por NTT DATA. 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</p> <p>Detener e Iniciar Servicios de aplicaciones ehCOS, base de datos e interoperabilidad.</p> <p>Validación de Recursos disponibles en servidores virtuales (Memoria, Espacio libre, Proceso, etc) así como pools de conexiones, aplicación, mensajería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Productos para SAMIH en los servidores virtuales de las 30 UMH. Productos de Sistema Operativo: <ul style="list-style-type: none"> - Red Hat Enterprise Linux. - Oracle Linux. Productos para Base de Datos y Middleware: <ul style="list-style-type: none"> - Oracle DBMS - Oracle RAC - Oracle DatabaseVault - Oracle Dataguard - Oracle GoldenGate - Oracle Management Pack for Oracle GoldenGate - Oracle Weblogic Suite Productos para Interoperabilidad: <ul style="list-style-type: none"> - Oracle Middleware SOA Suite y HealthcareAdapter - Oracle Healthcare Master Person Index (OHMPI) - Oracle Health Sciences Information Manager (OHIM) - MirthConnect - Mule ESB - Apache ActiveMQ - Apache Camel. Actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Brindar apoyo a Mesa de 1er nivel en el diagnóstico, solución y prevención de problemas relacionados con cualquiera de los aplicativos mencionados. - Instalar o reinstalar, configurar y administrar los productos. - Brindar soporte a SEDESA sobre de los productos. - Resolución de problemas sobre los productos.

M

J

DL



1er. y 2do Nivel	2do. Nivel Componentes Soportados por Oracle
<p>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.</p> <p>Identificar Causas de Fallas en ehCOS</p> <p>Catálogo de Incidentes del de la Mesa de Ayuda</p>	<p>- Documentación de los productos.</p> <p>- 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.</p> <p>- Diseñar, configurar y documentar mensajería HL7.</p> <p>- Diseñar, configurar, documentar y explotar documentos clínicos HL7 CDA.</p>

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 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): <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Recibir y analizar documentación de la SEDESA en todo lo referente a Mesa de Ayuda de 1er nivel. Implementación Mesa de Ayuda: <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> • Administración básica y soporte a servidores Linux. • Elaboración de consultas SQL sobre sistemas Oracle y MySQL (Oracle developer) • 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.



Agentes de Mesa de Ayuda de 1er nivel	
	<p>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):</p> <ul style="list-style-type: none"> • "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	<p>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, NTT DATA) asignados al proyecto.</p> <p>Deberá estar asignado al proyecto para soportar en forma remota un horario de 09 am a 08:00 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.</p> <p>Disponibilidad de brindar soporte en fines de semana o fuera del horario laboral para ventanas programadas de soporte y atención a fallas, requerimientos.</p>
Tareas	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Será responsable de la solución de incidencias y fallas que lleguen del 2do nivel de la Mesa de Ayuda.</p>

[Handwritten signatures and marks on the right margin]



Consultor en productos de Base de Datos Oracle para 2do nivel	
	<p>Deberá llevar a cabo la supervisión y control de cambios en configuraciones por parte de las áreas responsables del proyecto.</p> <p>Será el responsable del diagnóstico en conjunto con las áreas responsables del proyecto y será la validación técnica de los trabajos a realizar.</p>
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y Soporte de bases de datos Oracle. • Oracle Database Vault • Oracle Golden Gate • Oracle Management Pack for Oracle Golden Gate • Oracle RAC
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
General	<p>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, NTT DATA) asignados al proyecto.</p> <p>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.</p> <p>Disponibilidad de brindar soporte en fines de semana o fuera del horario laboral para ventanas programadas de soporte y atención a fallas, requerimientos.</p>
Tareas	Atenderá requerimientos operativos relacionados con los componentes de Interoperabilidad mencionados en el punto 4.5 (Matriz de componentes y servicios)

M

J

OX



Consultor en Interoperabilidad para 2do nivel Oracle	
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • 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 al menos de 5 años de antigüedad.
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Windows Active Directory	
Perfil Académico	Ingeniería, Licenciatura o Carrera técnica en área de sistemas en computación.
General	<p>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)</p> <p>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.</p> <p>Disponibilidad de brindar soporte en fines de semana o fuera del horario laboral para ventanas programadas de soporte y atención a fallas, requerimientos.</p>
Tareas	Atenderá requerimientos operativos relacionados con los componentes de Directorio Activo de Windows en la totalidad de unidades medicas.

[Handwritten signatures and marks on the right margin]



Consultor en Windows Active Directory	
Conocimientos Necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Windows Server 2012 y 2019 • Generación de DNS en Windows 2012 y/o 2019 • Certificación mas actual en el mercado para administración de windows server 2019

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:

[Handwritten signatures and marks on the right margin]



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.	8Horas	8 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.	2 horas 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

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.

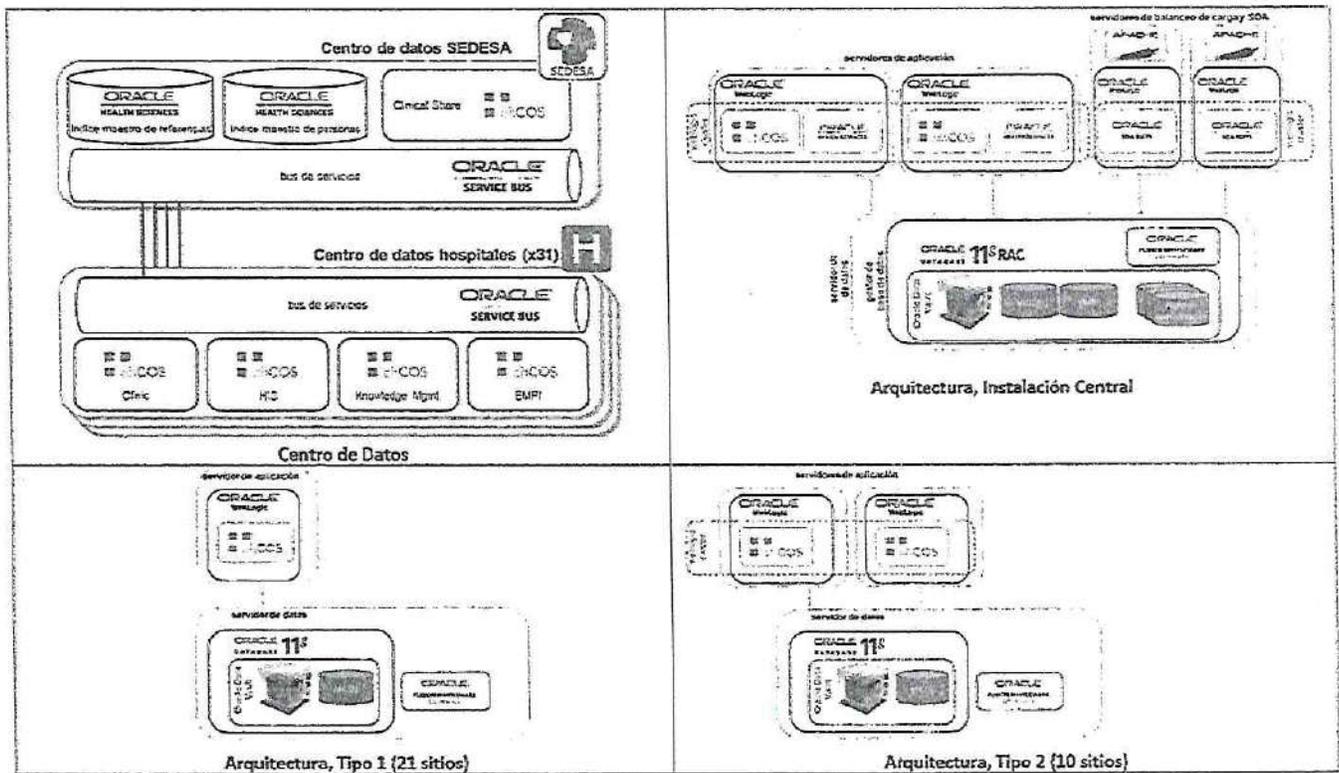
Concepto	Nivel de Servicio Requeridos	Penalización	Observaciones
Ticket de severidad 1 no resuelto dentro de las primeras 24 horas	Severidad 1	1 % por día, sobre el costo promedio mensual de los tickets atendidos en el mes corriente,	La aplicación de la penalización por incumplimiento se realizará cuando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



Concepto	Nivel de Servicio Requeridos	Penalización	Observaciones
			realizará cuando el reporte sea cerrado.

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
- Queda fuera del alcance la generación y administración de respaldos 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.
- 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.

Así mismo deberá hacer entrega de un diagnóstico situacional de las maquinas físicas y virtuales que se incluyan en la solución y arquitectura del sistema SAMIH, el cual deberá de incluir:

- Estatus de memoria RAM
- Estatus de utilización de disco
- Monitoreo de Disponibilidad de red

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 currículum del personal de la mesa de ayuda de 1er y 2do nivel (incluir certificaciones y documentación solicitada)

El proceso 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, incluyendo las actividades descritas en la sección Mesa de Ayuda de este Anexo Técnico.

11 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Todos aquellos elementos no solicitados en el presente documento, pero requeridos para la completa integración deberán ser propuestos por el proveedor, sin que esto modifique o elimine cantidades y características técnicas aquí descritas, así como el precio ofertado en su propuesta.

1. Carta bajo protesta de decir verdad firmada por su representante legal en la cual el Proveedor del servicio se compromete a cumplir con los compromisos adquiridos.
2. Carta del fabricante en la que se manifieste bajo protesta de decir verdad que cuentan con la infraestructura técnica y de servicio.
3. Documentos que amparen la certificación vigente de la ISO 27001.
4. Documentos que amparen la certificación vigente de la ISO 20001
5. Carta del Proveedor del servicio firmada por su representante legal bajo protesta de decir verdad, en la que manifiesta que cuentan con la infraestructura técnica y de servicio.
6. Documentos que amparen la certificación HL7 (CDA, V2 ó V3).
7. Documentos que amparen la certificación de administrador de la herramienta ITSM propuesta.
8. Certificado de administrador de herramienta de mesa de ayuda por un ente agnóstico a la marca siendo válidos los certificados del Service Desk Institute.
9. Certificación en ITIL Foundation Certificate in IT Service Management v4.
10. Documentos que amparen la Certificación CPHIMSS (Certified Professional in Healthcare Information & Management Systems), con al menos de 5 años de antigüedad.
11. Escrito manifestando bajo protesta de decir verdad, en el que el participante señale que en caso de resultar adjudicado durante la vigencia del contrato contará con un centro de atención telefónico propio, para

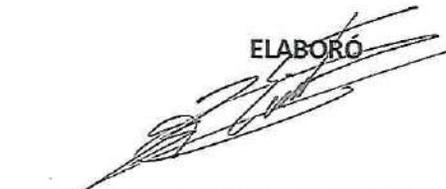
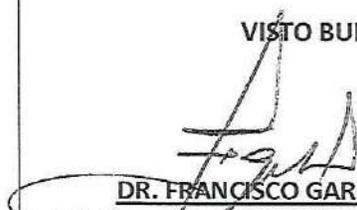


GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

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

reportar fallas, así como una disponibilidad de atención las 24 horas del día los 7 días de la semana, (Mesa de Ayuda) con numero de atención local y no 01800 ni larga distancia.

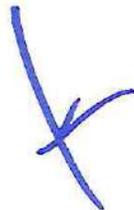
12. Escrito manifiesto bajo protesta de decir verdad en el que el Proveedor del servicio señale que en caso de resultar adjudicado, durante la vigencia del contrato incluirá Centro del servicio asesoría y soporte técnico vía telefónica inmediata al personal técnico de la SEDESA sin costo adicional.
13. Escrito manifiesto bajo protesta de decir verdad en el que el participante se compromete a que, durante la vigencia del contrato, los servicios objeto del presente, se llevara a cabo en tiempo y forma de acuerdo al anexo técnico y en caso de no dar cumplimiento a dichos términos, acepta las sanciones y/o penalizaciones a las cuales se haga acreedor por incumplimiento total o parcial de los servicios.
14. Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el participante se compromete a brindar asesoría y soporte técnico vía telefónica inmediata al personal técnico de la SEDESA, sin costo adicional en caso de que los equipos presenten problemas.
15. Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el participante se compromete a observar las medidas de seguridad tanto para su personal, como para las áreas y personal de la SEDESA. En caso de daños ocasionados a los equipos o instalaciones de la SEDESA por parte del personal del Proveedor del servicio, estos deberán ser reparados en forma inmediata y sin costo adicional para la SEDESA.

<p>ELABORÓ</p>  <p><u>MTRO. HECTOR EZEQUIEL ZURITA RODRIGUEZ</u> Coordinador del área de Sistemas</p>	<p>VISTO BUENO</p>  <p><u>DR. FRANCISCO GARRIDO LATORRE</u> Director General de Diseño de Políticas, Planeación y Coordinación Sectorial</p>
--	--

M
g

ANEXO 2

(COSTOS)





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES, ABASTECIMIENTOS Y SERVICIOS



ANEXO 2 (COSTOS)

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

UN MONTO MÍNIMO DE \$850,000.00 (OCHOCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.) Y UN MONTO MÁXIMO DE \$8,500,000.00 (OCHO MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), AMBOS IMPORTES INCLUYEN EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO, EN ADELANTE EL I.V.A.

Avenida Insurgentes Norte No. 423, Conjunto Urbano Nonoalco-
Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS



"SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1er Y 2do NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO"

Ciudad de México a 24 de noviembre de 2022

Secretaría de Salud de la Ciudad de México
Jefatura de la Unidad Departamental de Compras y Control de Materiales
Av. Insurgentes Nte. 423, Tlatelolco, Cuauhtémoc,
06900 Ciudad de México, CDMX

Mtra. Emma Luz López Juárez,
Directora General de Administración y Finanzas
Presente.

En relación con su solicitud y haciendo referencia al número antes mencionado, me permito poner a su consideración la siguiente propuesta económica para atender el "SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1er Y 2do NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO", Referencia: SSCDMX/DGAF/DRMAS/SRM/JUDCCM/REQ. 11/3160/2022

Partida	Clave Saica	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Precio Unitario	Subtotal
1	3331-0007	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA MESA DE AYUDA DEL 1er Y 2do NIVEL DEL EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO	Servicio	1	\$ 7,468,160.00	\$ 7,468,160.00
SUBTOTAL						\$ 7,468,160.00
IVA						\$ 1,194,905.60
TOTAL						\$ 8,663,065.60

- Grado de integración nacional: 100% Nacional
- País de origen del servicio ofertado: México
- Vigencia de la Cotización: 120 Días
- Periodo de garantía del servicio: 31 de diciembre de 2023
- Tiempo de ejecución del servicio: 15 días hábiles.
- Lugar de entrega: Donde la Secretaría de Salud de la Ciudad de México indique el sitio de entrega.
- Precios Ofertados en Pesos Mexicanos
- Condiciones de pago: 20 días hábiles naturales