



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Contrato de prestación del Servicio de Mantenimiento para los Equipos Multimarca para el ejercicio 2009, que celebran por una parte el Instituto Mexicano del Seguro Social que en lo sucesivo se denominará "EL INSTITUTO", representado en este acto por el Ingeniero Sergio Durán Wong, en su carácter de Representante Legal y por la otra INGENIERÍA EN CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V. en lo subsecuente "EL PROVEEDOR", representado por la C. Xochitl Iliana Soria Laguna, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

I. "EL INSTITUTO", declara que:

I.1.- Es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene a su cargo la organización y administración del Seguro Social, como un servicio público de carácter nacional, en términos de los artículos 4º y 5º de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Esta facultado para adquirir toda clase de bienes muebles e inmuebles en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado de conformidad con el artículo 251, fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- Su representante Ing. Sergio Durán Wong, en su carácter de Representante Legal, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "EL INSTITUTO", de acuerdo al poder que se contiene en la Escritura Pública número 83,966, de fecha 25 de julio de 2008 pasada ante la fe del Licenciado José Ignacio Sentles Laborde Notario Público número 104 de la Ciudad de México, D.F.

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo Multimarca, solicitado por la Coordinación de Administración de Infraestructura de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42062516, de conformidad con los Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos con números de folios 0000062554-2009 y 0000118510-2009 mismos que se agregan al presente contrato como Anexo 1 (uno).

I.6.- La adjudicación del presente contrato se realizó a través del procedimiento de Licitación Pública Nacional No. 00641322-018-09, con fundamento en el artículo 134 de la

1 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con las Bases de Licitación y a los documentos correspondientes al evento licitatorio que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como en el Artículo 26, fracción I, 27, 28, fracción I, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 36 BIS, 37 y 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Con fecha 29 de abril de 2009, la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios no Terapéuticos, a través de la División de Contratación de Servicios Generales, emitió el fallo correspondiente del procedimiento antes señalado, mediante el cual "EL PROVEEDOR", resulto adjudicado con la partida 1.

I.8.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico el ubicado en la Calle de Durango número 291 11° Piso, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtemoc, Código Postal 06700 en México, Distrito Federal.

II.- Declara "EL PROVEEDOR" que:

II.1.- Es una sociedad debidamente constituida de conformidad con la leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Póliza número 1,802, de fecha 4 de julio de 2005, pasada ante la fe del Licenciado Julio Alejandro Durán Gómez, Corredor Público, número 13 de México D.F.; e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio, bajo el folio mercantil número 334,388 de fecha 29 de julio de 2005.

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por la C. Soria Laguna Xochitl Iliana, quien acredita su personalidad, a través de la Póliza número 1,802, de fecha 4 de julio de 2005, pasada ante la fe del Licenciado Julio Alejandro Durán Gómez, Corredor Público, número 13 del Distrito Federal, y manifiesta, bajo protesta de decir verdad, que sus facultades no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna.

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades en: la prestación de servicios de instalación y de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y auxiliares.

II.4.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número ICA-050705-NX9.

II.5.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización, experiencia, conocimientos, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios para satisfacer de manera eficiente y adecuada las necesidades de "EL INSTITUTO", objeto del presente contrato.

2 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con las Bases de Licitación y a los documentos correspondientes al evento licitatorio que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

II.6.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 31, fracción XXIV, 50 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.7.- De acuerdo a lo previsto en el Artículo 32D, del Código Fiscal de la Federación, "EL PROVEEDOR" deberá presentar documento actualizado expedido por el SAT, en el que se emita opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a la RMF No. 1.2.1.16, publicada en el Diario Oficial de la Federación del día 27 de mayo del 2008 cuarta sección.

En caso de que al momento de suscribir el presente instrumento, "EL PROVEEDOR" no haya recibido por parte del SAT, la respuesta a su solicitud, deberá presentar el "acuse de recepción" con el que compruebe que realizó la solicitud de opinión prevista en la Regla 12.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2008.

II.8.- Señala como domicilio para los fines y efectos legales de este contrato, el ubicado en Uruguay No. 15, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06000, México, D.F., teléfono y fax: 5512-4694.

Hechas las declaraciones anteriores, las partes convienen en otorgar el presente contrato, de conformidad con las siguientes:

CLAU S U L A S

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" requiere y "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el Servicio de Mantenimiento para los Equipos Multimarca, para el ejercicio 2009, cuyas características, especificaciones y alcances se describen en el **Anexo 2 (dos)** el cual forma parte integral de este instrumento jurídico.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" se obliga a cubrir a "EL PROVEEDOR" como contraprestación por los servicios objeto del presente contrato la cantidad de **\$58'914,960.00 (CINCUENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS CATORCE MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS 00/100 MN.)** más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con los precios que se detallan en el **Anexo 3 (tres)**.

Las partes convienen que el presente contrato se celebrara bajo la modalidad de precios fijos, por lo que el monto de los mismos no cambiara durante la vigencia del presente instrumento jurídico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- El pago será mensual para el servicio de "Mantenimiento Correctivo" y corresponderá al importe total mensual del servicio establecido en la propuesta económica, pagándose únicamente los días que se recibe el servicio a partir de la firma del contrato más las "inclusiones por vencimiento" que procedan.

"**EL PROVEEDOR**" deberá facturar mensualmente, por periodos vencidos mensuales, presentando durante el mes siguiente: factura mensual, actas donde se constate que entregó los servicios y en su caso las notas de crédito por concepto de penas convencionales o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación de Administración de Infraestructura para su validación.

El pago se realizara a los 30 (treinta) días naturales posteriores a partir de la entrega de la documentación comprobatoria en la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, ubicada en Durango número 167, 3er. piso, Colonia Roma Sur, Delegación Benito Juárez, C.P. 06700, México, D.F., en días y horas hábiles, previa aceptación y autorización de la Coordinación de Administración de Infraestructura de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico de "**EL INSTITUTO**".

En el caso de que las facturas que entregue "**EL PROVEEDOR**" para su pago, presenten errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en los términos del artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

PAGO ELECTRÓNICO INTRABANCARIO. En el supuesto de que "**EL PROVEEDOR**" acepte que "**EL INSTITUTO**" efectúe el pago de los servicios prestados a través del esquema electrónico, intrabancario que se encuentra en operación en "**EL INSTITUTO**" en las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., deberá presentar en la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones, sita en Durango número 167, 3er piso, Colonia Roma Sur, Delegación Benito Juárez, C.P. 06700, México D.F., petición escrita indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clave estandarizada), banco, sucursal y plaza, así como número de proveedor asignado por "**EL INSTITUTO**".

En caso de que "**EL PROVEEDOR**" solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), "**EL INSTITUTO**" realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contrarecibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el CECOBAN.

Anexo a la solicitud de pago electrónico (intrabancario e interbancario), "**EL PROVEEDOR**" deberá presentar original y copia de la cédula del Registro Federal de Contribuyentes, Poder Notarial e identificación oficial; los originales se solicitan únicamente para cotejar los datos y les serán devueltos en el mismo acto.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Asimismo, "EL INSTITUTO" aceptará de "EL PROVEEDOR", que en el supuesto de que tenga cuentas liquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera posconcepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B, de la Ley del Seguro Social.

"EL PROVEEDOR" que preste servicios a "EL INSTITUTO" y que celebre contrato de cesión de derechos de cobro, deberá notificarlo a "EL INSTITUTO", con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos, cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión, de igual forma los que celebren contrato de cesión de derechos de cobro a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.

El pago de la prestación del servicio, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-
 "EL PROVEEDOR" se compromete a prestar los servicios que se mencionan en la cláusula primera, a partir de la firma del presente contrato y hasta el 31 de diciembre de 2009, apegándose a las características, especificaciones, alcances y lugares que se indican en el **Anexo 2 (dos)**.

Los Ingenieros Coordinadores de "EL PROVEEDOR" deberán presentarse en la División de Soporte Técnico y Seguridad informática o Coordinación Delegacional de Informática según corresponda en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de la fecha de firma de contrato.

Entrega del Procedimiento, escalamiento, 01-800, teléfono local, página web y cuenta correo electrónico para dar de alta, confirmar y consultar reportes de incidentes, a partir del primer día siguiente a la firma del contrato.

La Mesa de Servicios deberá estar disponible desde el primer día hábil posterior a la fecha de firma del contrato con el fin de dar de alta, confirmar y consultar reportes de incidentes.

La mesa de servicios deberá quedar configurada en un lapso no mayor a 15 días naturales posteriores a la fecha de firma del contrato.

La transferencia de conocimientos a "EL INSTITUTO" para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de los mismos en la herramienta de la Mesa de Servicios deberá realizarse en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a fecha de firma del contrato.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Entrega a las Coordinaciones Delegacionales de Informática de los Estados (Según corresponda a cada Partida) y a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a Nivel Central de los accesos mediante los cuales podrán realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes vía Web en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha de firma de contrato.

El concepto de "Restablecimiento del Servicio" (Puesta a Punto) se deberá entregar a los 90 días naturales a partir de la fecha de entrega del Listado de Puesta a Punto.

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen que la vigencia del presente contrato será a partir de la firma del presente contrato y hasta el 31 de diciembre del 2009.

SEXTA.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.- "EL PROVEEDOR" se obliga a no ceder en forma parcial ni total, a favor de cualquier otra persona física o moral, los derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato.

"EL PROVEEDOR" sólo podrá ceder los derechos de cobro que se deriven del presente contrato, previa autorización por escrito de "EL INSTITUTO", para lo cual deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá de adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión.

SÉPTIMA.- RESPONSABILIDAD.- "EL PROVEEDOR" se obliga a responder por su cuenta y riesgo de los daños y/o perjuicios que por inobservancia o negligencia de su parte, lleguen a causar "EL INSTITUTO" y/o terceros, con motivo de las obligaciones pactadas en este instrumento jurídico, de conformidad con lo establecido en el artículo 53, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

OCTAVA.- IMPUESTOS Y DERECHOS.- Los impuestos y derechos que procedan con motivo de los servicios objeto de este contrato, serán pagados por "EL PROVEEDOR", conforme a la legislación aplicable en la materia.

"EL INSTITUTO" sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

NOVENA.- PATENTES Y/O MARCAS.- "EL PROVEEDOR" se obliga para con "EL INSTITUTO", a responder por los daños y/o perjuicios que pudiera causar a "EL INSTITUTO" y/o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel Nacional o Internacional.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Por lo anterior, "EL PROVEEDOR" manifiesta en este acto no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal de Derechos de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniera alguna reclamación en contra de "EL INSTITUTO" por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste será la de dar aviso en el domicilio previsto en éste instrumento a "EL PROVEEDOR", para que éste lleve a cabo las acciones necesarias que garanticen la liberación de "EL INSTITUTO" de cualquier controversia o responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione.

DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO- "EL PROVEEDOR" se obliga a otorgar, dentro de un plazo de diez días naturales contados a partir de la firma de este instrumento, una garantía de cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a su cargo derivadas del presente contrato, mediante fianza expedida por compañía autorizada en los términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, y a favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social", por un monto equivalente al 10% (diez por ciento) sobre el importe total que se indica en la **CLÁUSULA SEGUNDA** del presente contrato, sin considerar el I.V.A., en Moneda Nacional.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a "EL INSTITUTO" la póliza de fianza, apegándose al formato que se integra al presente instrumento jurídico como **Anexo 4 (cuatro)**, en la División de Contratos y Apoyo Técnico, ubicada en Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Sur, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato será devuelta a "EL PROVEEDOR" una vez que "EL INSTITUTO" le otorgue autorización por escrito, para que éste pueda solicitar a la afianzadora correspondiente la cancelación de la fianza, autorización que se entregará a "EL PROVEEDOR", siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente contrato, para lo cual deberá de presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos y Apoyo Técnico, quien llevará a cabo el procedimiento para la liberación y entrega de fianza.

DÉCIMA PRIMERA.- EJECUCIÓN DE LA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE ESTE CONTRATO.- "EL INSTITUTO" llevará a cabo la ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato cuando:

- a) Se rescinda administrativamente este contrato.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

- b) Durante la vigencia de este contrato se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior a los servicios prestados, en comparación con los ofertados.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, en la Cláusula que antecede.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- "EL INSTITUTO" aplicará penalizaciones por cada día de atraso en la prestación del servicio, las que serán determinadas en función de la prestación de éste con atraso.

"EL INSTITUTO" aplicará por concepto de pena convencional el 2.5% (dos punto cinco por ciento) por día de atraso sobre el monto total del servicio incumplido, sin incluir el I.V.A aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso sobre los siguientes conceptos:

- Ingenieros Coordinadores de Servicio en sitio conforme a los especificado al numeral 1.1 "**Mantenimiento Correctivo**" del **Anexo 2 (Dos)**.
- Número Telefónico 01-800, página Web y cuenta de correo electrónico por medio del cual se darán de alta los reportes de incidentes, confirmarlos y consultar el status de los mismos.

"EL PROVEEDOR" acreditará a "EL INSTITUTO" el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de la Nota de Crédito, misma que se descontará de la factura correspondiente.

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido en el presente contrato, que es del 2.5 % (dos punto cinco por ciento), aplicado al valor del servicio prestado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento. La suma de las penas convencionales no deberá exceder el importe de dicha garantía.

"EL PROVEEDOR" a su vez, autoriza a "EL INSTITUTO" a descontar las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional señalada en el párrafo anterior, sobre los pagos que deberá de cubrir a "EL PROVEEDOR".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Conforme a lo previsto en el penúltimo párrafo del Artículo 64 del Reglamento de la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto en el segundo párrafo del Artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en ningún caso se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de "EL INSTITUTO".

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES.- Se aplicarán deducciones a los siguientes conceptos derivados de los distintos rubros que componen el Servicio de Mantenimiento.

- Mantenimiento Correctivo. Se aplicará deducción del 12% del valor del servicio **unitario diario** por hora de atraso en los tiempos de solución para equipos prioridad 1, para equipos prioridad 2 será del 10%.
- Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto). Se aplicará deducción del 50% del valor del servicio **unitario diario** por día de atraso a partir del siguiente día que exceda el tiempo de entrega estipulado de 90 días naturales a partir de la fecha de entrega del Listado de Puesta a Punto.
- 0.3% por día de atraso en la entrega de Reportes e Informes sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo.
- Disponibilidad del Canal Telefónico de la Mesa de Servicios menor al 95% y hasta el 80% le corresponderá una Deducción de 2.5% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo. Menor o igual a 79.9999% la Deducción será de un 4.5%. La disponibilidad estará dada por la siguiente fórmula:

Disponibilidad = (Total de las llamadas entrantes - llamadas no contestadas - llamadas abandonadas) x 100% / Total de llamadas entrantes.

- Disponibilidad del Canal Web de la Mesa de Servicios menor al 97% y hasta el 90% le corresponderá una Deducción del 2.5% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo. Menor o igual a 89.9999% la Deducción será de un 4.5%. La disponibilidad estará dada por la siguiente fórmula:

Disponibilidad = (Cantidad de horas bajo contrato - horas sin poder dar de alta/consultar/generar reportes en la herramienta) x 100% / Cantidad de horas bajo contrato.

- Disponibilidad del Canal de Correo Electrónico de la Mesa de Servicios menor al 97% y hasta el 90% le corresponderá una Deducción del 2.5% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo. Menor o igual a 89.9999% la Deducción será de un 4.5%. La disponibilidad estará dada por la siguiente fórmula:

Disponibilidad = (Cantidad de horas bajo contrato - horas sin poder dar de alta reportes por esta vía) x 100% / Cantidad de horas bajo contrato.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

- Al exceder el tiempo de configuración establecida en el numeral 1.18.3 "Configuración de la Herramienta de la Mesa de Servicios" se aplicará una Dedución del 1% diario sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo.
- El .05% diario sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo si se excede de los 30 días naturales para la transferencia de conocimientos de la mesa de servicios de acuerdo al numeral 1.18.1 párrafo 4°.
- No entregar los accesos mediante los cuales podrán realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes vía Web a las Coordinaciones Delegacionales de Informática de los Estados (Según corresponda a cada Partida) y a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a Nivel Central. Se aplicara una deducción del 1% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo.
- No contar con los respaldos de la información generada por la herramienta de la Mesa de Servicios de acuerdo al numeral 1.18.1 "Características de la Mesa de Servicios". Se aplicará deducción de 1% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo por respaldo no efectuado.

El valor del servicio unitario diario se obtendrá del importe unitario mensual, de acuerdo al tipo de equipo en cuestión, dividiendo entre la cantidad promedio anual de días hábiles al mes, como sigue:

Valor del Servicio Unitario Diario = Importe Unitario Mensual / 22

"EL PROVEEDOR" acreditará a "EL INSTITUTO" el importe de las deducciones relativas al párrafo anterior, a través de la presentación de la Nota de Crédito, misma que se descontará de la factura del mes que corresponda.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- - De conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "EL INSTITUTO" podrá dar por terminado anticipadamente el presente contrato sin responsabilidad para éste y sin necesidad de que medie resolución judicial alguna, cuando concurren razones de interés general dando aviso por escrito a "EL PROVEEDOR" con 5 días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de terminación, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios objeto del presente contrato, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasionaría algún daño o perjuicio a "EL INSTITUTO" o se determine la nulidad total o



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

parcial de los actos que dieron origen al presente instrumento jurídico, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la Secretaría de la Función Pública.

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

DÉCIMA QUINTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente el presente contrato, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el supuesto de que se rescinda, no procederá el cobro de penas convencionales por atraso, ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

"EL INSTITUTO" podrá a su juicio suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del contrato materia de la rescisión.

Concluido el procedimiento de rescisión correspondiente, "EL INSTITUTO" procederá conforme a lo previsto en el Artículo 66-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEXTA.- CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" podrá rescindir administrativamente este contrato sin más responsabilidad para el mismo y sin necesidad de resolución judicial, cuando "EL PROVEEDOR" incurra en cualquiera de las causales que de manera enunciativa más no limitativa se señalan a continuación:

- a) Cuando no tramite y entregue al termino de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del contrato, la póliza de fianza de cumplimiento.
- b) Cuando se compruebe que "EL PROVEEDOR" haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
- c) Por la falta de veracidad total o parcial respecto de la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
- d) Cuando se incumpla parcial o totalmente cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

- e) Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones pactadas en el presente instrumento jurídico, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de "EL INSTITUTO".
- f) Si la Autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de "EL PROVEEDOR"
- g) Si se hubiere agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales

DÉCIMA SÉPTIMA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- Para el caso de rescisión administrativa las partes convienen en someterse al siguiente procedimiento:

- a) Si "EL INSTITUTO" considera que "EL PROVEEDOR" ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a "EL PROVEEDOR" de forma indubitable por escrito a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinente, en un término de 5 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el termino a que se refiere el párrafo anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer.
- c) La determinación de dar o no por rescindido administrativamente el presente contrato, deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a "EL PROVEEDOR", dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el presente contrato, "EL INSTITUTO" no procederá a la aplicación de penas convencionales ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

En caso de que "EL INSTITUTO" determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular un finiquito en el que se hagan constar los pagos que, en su caso, deba efectuar "EL INSTITUTO" por concepto de los servicios prestados por "EL PROVEEDOR" hasta el momento de que se determine la rescisión administrativa.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el presente contrato, "EL PROVEEDOR" presta los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de "EL INSTITUTO" por escrito, de que continúa vigente la



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

necesidad de requerir de los servicios y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL INSTITUTO” podrá determinar no dar por rescindido el presente contrato, cuando durante el procedimiento advierta que dicha rescisión pudiera ocasionar algún daño o afectación a las funciones que tiene encomendadas. En este supuesto, “EL INSTITUTO” elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se ocasionarían con la rescisión del contrato resultarían más inconvenientes.

De no darse por rescindido el presente contrato, “EL INSTITUTO” establecerá, de conformidad con “EL PROVEEDOR” un nuevo plazo para el cumplimiento de aquellas obligaciones que se hubiesen dejado de cumplir, a efecto de que “EL PROVEEDOR” subsane el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento de rescisión. Lo anterior, se llevará a cabo a través de un convenio modificatorio en el que se considere lo dispuesto en los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, “EL INSTITUTO” podrá celebrar por escrito convenio modificatorio al presente contrato dentro de la vigencia del mismo, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en su conjunto, el 20% (veinte por ciento) de los montos establecidos y el precio de los servicios sea igual al pactado originalmente. Para tal efecto, “EL PROVEEDOR” se obliga a presentar un endoso a la fianza de cumplimiento o bien una nueva por el importe correspondiente, en términos del artículo 68, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA NOVENA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad con las partes y forman parte integrante del presente contrato.

- Anexo 1 (uno) “Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos”.
- Anexo 2 (dos) “Anexo Técnico” y “Propuesta Técnica”.
- Anexo 3 (tres) “Propuesta Económica” y “Fallo”.
- Anexo 4 (cuatro) “Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento de Contrato”.

VIGÉSIMA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.- Las partes se obligan a sujetarse estrictamente para el cumplimiento del presente contrato, a todas y cada una de las cláusulas del mismo, a las bases de las que deriva, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones,



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, las Políticas, Bases y Lineamientos del IMSS el Código Civil Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

VIGÉSIMA PRIMERA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Federales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de domicilio les pudiera corresponder.

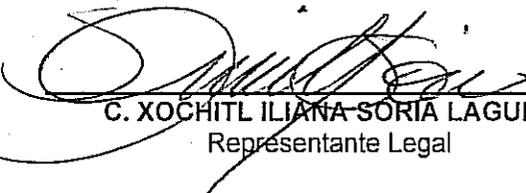
Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, D.F., el día 30 de abril de 2009.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL



ING. SERGIO DURÁN WONG
 Representante Legal

"EL PROVEEDOR"
INGENIERÍA EN CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.



C. XOCHITL ILIANA-SORIA LAGUNA
 Representante Legal

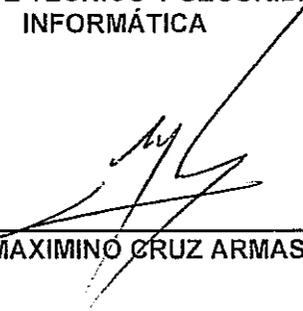
ADMINISTRAN ESTE CONTRATO

TITULAR DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE LA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO



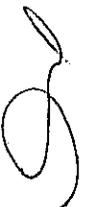
ING. ENRIQUE G. AMADOR TARDIFF

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA



ING. MAXIMINO CRUZ ARMAS

"Este instrumento jurídico fue elaborado de conformidad con las Bases de Licitación y a los documentos correspondientes al evento licitatorio que se señala: propuestas técnicas, económicas y fallo, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 1 (UNO)

“DICTÁMENES DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIOS”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 3 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

055

FOLIO: 0000062554-2009

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

089001 Ofnas Centrales -Reforma-

500000 Direccion Innovacion Y Desarrollo

Concepto: OFICIO 574 DEL 24/02/2009 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AL EQUIPO DE CÓMPUTO MULTIMARCA

Fecha Elaboración: 24/02/2009

Total Comprometido (en pesos): \$ 106,850,230.81
Cuenta: 42062516 De Equipo de Cómputo Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

| COMPROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos) | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|----------|----------|----------|-----|-----|----------|----------|----------|----------|----------|--|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | |
| 0.0 | 1,800.0 | 11,872.3 | 11,872.3 | 10,072.2 | 0.0 | 0.0 | 11,872.3 | 11,872.3 | 11,872.3 | 11,872.3 | 23,744.5 | |
| DISPONIBLE (en miles de pesos) | | | | | | | | | | | | |
| 0.0 | 70.2 | 6,565.2 | 9,576.3 | 12,452.1 | 0.0 | 0.0 | 11,528.4 | 11,528.4 | 11,528.4 | 11,528.4 | 11,875.9 | |

Con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI Millenium en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación Unidad de Información y Centro de Costos, los montos señalados quedan comprometidos de acuerdo a las cantidades que se han calendarizado, para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base a las leyes y normas vigentes a la fecha de su expedición.

ATENTAMENTE

Lic. Irma Marijos Merlos

Titular de la División de Presupuesto

| | | |
|------------------------|-----|-----|
| | | |
| DÍA | MES | AÑO |
| DICTAMINADO DEFINITIVO | | |

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ _____ 00

Clave: 6170-009-001



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCION DE FINANZAS
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000118510-2009

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

| | |
|--------|-----------------------------------|
| 09 | Distrito Federal Nivel Central |
| 099001 | Ofnas Centrales -Reforma- |
| 500000 | Dirección Innovación Y Desarrollo |

Concepto:

| |
|--|
| OFICIO 945 DEL 26/03/2009 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A EQUIPOS DE COMPUTO MULTIMARCA |
|--|

Fecha Elaboración: 27/03/2009

Total Comprometido (en pesos): \$ 15,000,000.00
 Cuenta: 42062516 De Equipo de Cómputo Unidad de Información: 099001 Centro de Costos: 500000

| COMROMETIDO MENSUAL (en miles de pesos) | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|---------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 7,500.0 | 7,500.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| DISPONIBLE (en miles de pesos) | | | | | | | | | | | |
| 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1,317.5 | 1,585.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

Con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI Millenium en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación Unidad de Información y Centro de Costos, los montos señalados quedan comprometidos de acuerdo a las cantidades que se han calendarizado, para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base a las leyes y normas vigentes a la fecha de su expedición.

ATENTAMENTE

Lic. Irma Méndez Méndez

Titular de la División de Presupuesto

| | | |
|-----|-----|-----|
| | | |
| DIA | MES | AÑO |

DICTAMINADO DEFINITIVO

| | |
|---------------------------------|--------------|
| DICTAMEN DEFINITIVO | |
| CONTRATO No. | _____ |
| | _____ |
| IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) : | \$ _____ .00 |

Clave: 6170-009-001



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 2 (DOS)

“ANEXO TÉCNICO” Y “PROPUESTA TÉCNICA”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 150 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXO NÚMERO 4 (CUATRO)

ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA
PARA EL AÑO 2009

PERFIL DEL LICITANTE DEL SERVICIO

Se requiere que el licitante acredite su experiencia en servicios similares adjuntando a su Propuesta Técnica lo siguiente:

- Deberá de comprobar su experiencia en la prestación de servicios de Soporte Técnico y/o Mantenimiento con alcance y cobertura nacional, a través de la presentación de una copia simple de uno o varios contratos cuya suma demuestre que el Licitante ha brindado servicio a al menos 50,000 equipos de cómputo (tales como computadoras personales y de escritorio, servidores, scanners, impresoras, proyectores, pantallas de alta definición, ups y dispositivos varios como los incluidos en los distintos apartados de las presentes bases); y que haya estado vigente durante los últimos 12 meses previos a la publicación de las presentes bases.
- El Licitante deberá presentar una carta en Original de cada uno de los clientes de los contratos presentados, que indique que el servicio prestado por el Licitante cumplió o cumple con la calidad y los estándares solicitados en los respectivos contratos. Dichas cartas deberán ser firmadas por el Titular del Área de Informática o bien por los Representantes Legales de los clientes. Indicando Nombre, Cargo, Dirección, Teléfono y Correo Electrónico.
- Deberá presentar su Currículum Vitae en papel membretado, desglosando de forma breve la experiencia y perfil de las especialidades de la empresa así como su objeto social conforme a lo establecido en la acta constitutiva del licitante. Deberá acreditar que cuenta con al menos dos personas certificadas en ITIL del programa "foundations", por lo que deberá presentar en original y copia simple el certificado que lo avale.
- El licitante también deberá entregar en original, en papel membretado, una carta firmada por el representante legal, de al menos 3 empresas mayoristas en venta de equipos de cómputo y de refacciones, que avalen al licitante como parte de sus sistemas de asociados y/o canales de distribución, lo anterior en concordancia con los equipos, periféricos y dispositivos enlistados en el presente anexo y presentados en su oferta técnica.
- Carta emitida por el fabricante dirigida a la convocante en la cual acredite al licitante como Distribuidor Autorizado del equipo de cómputo personal, de cuando menos dos de las siguientes marcas de computadoras: Dell, Lenovo (IBM) y/o Hewlett Packard, y que por lo tanto cuenta con el apoyo del fabricante para el surtimiento de componentes de la marca correspondiente para el presente proyecto.
- Carta emitida por el fabricante dirigida a la convocante en la cual acredite al licitante como Distribuidor Autorizado de equipo de Impresión, de cuando menos dos de las siguientes marcas: Hewlett Packard, Lexmark, Brother, Xerox, Kyocera MITA, Oki Data; y que por lo tanto cuenta con el apoyo del fabricante para el surtimiento de componentes de la marca correspondiente para el presente proyecto.
- Carta firmada por su representante legal en donde indique que el software de la herramienta para automatizar la Mesa de Servicios, es comercial y que soporta al menos siete de los

- procesos estándares de ITIL, lo cual podrá ser verificado por el Instituto en la página de www.pinkelephant.com en la sección de PinkVerify™ Herramientas.
- Carta del fabricante del Software de la Mesa de Servicios que será empleada por el Licitante para otorgar el servicio, en donde haga constar que el licitante cuenta con dicha herramienta, así mismo que avale que ésta cumple con todas las funcionalidades requeridas en el presente Anexo.
- Deberá de comprobar su experiencia mediante la copia simple de al menos 1 contrato, y que haya estado vigente durante los últimos 12 meses previos a la publicación de las presentes bases que tenga por objeto la prestación de servicios de Soporte Técnico, Mantenimiento y/o servicio similar con alcance y cobertura nacional, en donde incluya los servicios de Mesa de Servicios bajo la metodología de Itil como parte del servicio.
- El Licitante deberá entregar copia simple del manual de procedimientos, en el cual deberá incluir los siguientes elementos:
 - a. Introducción
 - b. Objetivo del Procedimiento
 - c. Denominación de proceso (nombre y nomenclatura)
 - d. Alcance
 - e. Políticas, normas y/o lineamientos
 - f. Descripción del Procedimiento (narrativa)
 - g. Diagrama de flujo
 - h. Documentos de referencia
 - i. Formatos de Control
 - ii. Incorporación de la Gestión de calidad
 - i. Anexos o Referencias
 - j. Glosario de Términos

Lo anterior para el aseguramiento de calidad de los servicios necesarios para cubrir lo solicitado en el presente anexo. En el cual se deberán describir los siguientes procesos:

- k. Mantenimiento correctivo
- l. Mantenimiento Preventivo
- m. Sustitución de partes (refacciones)
- n. Servicio de suministro de equipo de respaldo.

El formato, características y criterios de evaluación para estos documentos se harán conforme al formato que se muestra en el **APARTADO "F"**.

La falta de algún requisito de información solicitada será motivo de descalificación, conforme a lo establecido en el numeral tres de las presentes bases de Licitación, en estricto apego al artículo 36 de la LAASSP.

1. DESCRIPCIÓN GENÉRICA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA

EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL requiere contar con el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para todos sus equipos de cómputo, periféricos y auxiliares descritos en los distintos apartados de este anexo, como son servidores departamentales, equipos de computo portátil y de escritorio, pantallas de alta definición, proyectores multimedia y dispositivos varios, que se encuentran en los diferentes inmuebles del Instituto a nivel nacional, a partir de la fecha de firma del Contrato y hasta el 31 de diciembre del 2009.



Adicionalmente, el licitante deberá considerar el llevar a cabo al menos un servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo indicado al numeral 1.13 **Mantenimiento Preventivo** del presente anexo.

Existen equipos que han ido presentando fallas y que por no contar con el servicio, no han sido atendidos y solucionados los cuales conforman el servicio especificado como numeral 1.4 **Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto)**.

1.1 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento a contratar será el correctivo para todos los equipos y prioridades descritos en el **Apartado "A"** de este Anexo, entendiéndose por:

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** La eliminación de fallas en componentes de hardware de los equipos, en tal caso el usuario del equipo en cada instalación del INSTITUTO, hará el reporte del incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos, el cual será atendido por la plantilla de personal que el Proveedor tenga para tal fin.

El Proveedor deberá disponer, para proporcionar el servicio:

- I. De personal técnico calificado.
- II. Herramientas y los equipos de diagnóstico, prueba y ajuste necesarios para efectuar el mantenimiento.

Atendiendo cada uno de los reportes en los tiempos de solución establecidos en el punto 1.8 de éste Anexo, el Proveedor deberá garantizar la funcionalidad de todos los equipos descritos en el **Apartado "A"** del presente Anexo, solucionando la totalidad de los incidentes reportados incluso a nivel de BIOS. Así mismo, durante la vigencia del Contrato o de lo especificado en las presentes bases de licitación y hasta la solución de los incidentes del equipo, el Proveedor queda obligado a cerrar la totalidad de los reportes generados, sin menoscabo de las penas convencionales y/o deducciones que se generen.

El Licitante ganador de la Partida correspondiente deberá asignar, sin costo adicional para el Instituto, en sitio y de tiempo completo, Ingenieros Coordinadores de Servicio, en las ciudades indicadas en la columna "Ciudades o Sitios" especificados en la tabla A, durante la vigencia del Contrato y el tiempo posterior necesario para concluir la solución del total de los reportes pendientes y hasta el finiquito del mismo, en el horario de servicio solicitado de 8:00 a 20:00 hrs. Sin menos cabo, de que estos recursos deberán de mantener estrecha comunicación con el Instituto incluso fuera del Horario especificado.



133

Tabla A. Ciudades o Sitios.

Distribución de los ingenieros coordinadores se estima de la siguiente forma:

PARTIDA 1/ZONA 1:

| Partida | Delegaciones | Ciudades o Sitios | Ingenieros Coordinadores |
|---------------------------|----------------|---|--------------------------|
| 1 | Nivel central | Centro de Atención y Soporte Tecnológico de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en la Ciudad de México | Al menos 3 |
| | DF Norte | Magdalena de las Salinas | Al menos 1 |
| | DF Sur | Santa Anita | Al menos 1 |
| | Morelos | Cuernavaca | Al menos 1 |
| | Tlaxcala | Tlaxcala | Al menos 1 |
| | Campeche | Campeche | Al menos 1 |
| | Chiapas | Tapachula | Al menos 1 |
| | Quintana Roo | Chetumal | Al menos 1 |
| | Tabasco | Villahermosa | Al menos 1 |
| | Yucatán | Mérida | Al menos 1 |
| | Oaxaca | Oaxaca | Al menos 1 |
| | Guerrero | Acapulco | Al menos 1 |
| | Hidalgo | Pachuca | Al menos 1 |
| | Colima | Colima | Al menos 1 |
| | Michoacán | Morelia | Al menos 1 |
| | Veracruz Norte | Jalapa | Al menos 1 |
| | Veracruz Sur | Orizaba | Al menos 1 |
| | Puebla | Puebla | Al menos 1 |
| Estado de México Oriente | Naucalpan | Al menos 1 | |
| Estado de México Poniente | Toluca | Al menos 1 | |



BASES

Licitación Pública Nacional
Núm: 00641322-018-09

132

PARTIDA 2/ZONA 2:

| Partida | Delegaciones | Ciudades o Sitios | Ingenieros Coordinadores |
|---------|-----------------------|-------------------|--------------------------|
| 2 | Jalisco | Guadalajara | Al menos 1 |
| | Coahuila | Saltillo | Al menos 1 |
| | Coahuila | Torreón | Al menos 1 |
| | Nuevo León | Monterrey | Al menos 1 |
| | San Luis Potosí | San Luis Potosí | Al menos 1 |
| | Tamaulipas | Cd. Victoria | Al menos 1 |
| | Aguascalientes | Aguascalientes | Al menos 1 |
| | Nayarit | Tepic | Al menos 1 |
| | Chihuahua | Chihuahua | Al menos 1 |
| | Chihuahua | Cd. Juárez | Al menos 1 |
| | Durango | Durango | Al menos 1 |
| | Zacatecas | Zacatecas | Al menos 1 |
| | Baja California Norte | Mexicali | Al menos 1 |
| | Baja California Sur | La Paz | Al menos 1 |
| | Querétaro | Querétaro | Al menos 1 |
| | Guanajuato | León | Al menos 1 |
| | Sinaloa | Culiacán | Al menos 1 |
| | Sonora | Cd. Obregón | Al menos 1 |

Los Ingenieros Coordinadores deberán tener capacidad de decisión en relación al servicio que se proporcionará y deberán tener comunicación constante con la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a través del Centro de Atención y Soporte Tecnológico o la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente a la ciudad seleccionada. Para lo anterior el Instituto proporcionará espacio físico, silla, escritorio, teléfono y nodo de comunicaciones.

Los Ingenieros Coordinadores deberán presentarse a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática o la Coordinación Delegacional de Informática según corresponda en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de la firma del contrato. En caso contrario, se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Adicionalmente, el licitante deberá de contemplar la cantidad de técnicos de servicio para Mantenimiento Correctivo necesarios para cumplir con los niveles de servicio solicitados en las presentes Bases.



BASES

Licitación Pública
Nacional
Núm: 00641322-018-09

1.2 Planta Instalada y Nivel de Servicio

El servicio a contratar estará destinado a atender, corregir y solucionar todos los incidentes de los equipos propiedad del Instituto (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ORIGINAN LOS INCIDENTES EN LOS EQUIPOS) ubicados en los inmuebles del Instituto a nivel Nacional, de las marcas, modelos y cantidades, que se mencionan en los distintos Apartados de este Anexo, estos se clasifican en dos prioridades, de acuerdo a la importancia de las aplicaciones que procesan o del usuario.

| Prioridad | DESCRIPCIÓN |
|-----------|--|
| 1 | Son todos los servidores departamentales, equipo de cómputo portátil y de escritorio asignado a nivel directivo, por lo que el nivel de servicio requerido para la solución de incidentes en equipos incluidos en esta prioridad debe ser máximo de 6 hrs. hábiles |
| 2 | Son todos los equipos y dispositivos que permiten la operación de las distintas áreas del Instituto, se consideran con un nivel de servicio para la solución de incidentes, en equipos incluidos en esta prioridad, de máximo 12 hrs. hábiles |

La distribución del equipamiento por Partida (Zona), Delegación y Prioridad (P1 y P2) se muestra en las tablas siguientes, mismas que deberán ser cubiertas durante la vigencia del contrato con excepción del equipo de impresión, al cual sólo se deberá contemplar dentro del periodo de mayo a septiembre de 2009, el siguiente equipamiento se encuentra en el Apartado A:

| ZONA | Delegaciones | Ciudades o Sitios | IMPRESORIAS | | TAP TOP | | PC | | SERVIDOR | | Otros | | TOTAL DELEGACION |
|------|---------------------------|--------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| | | | P1 | P2 | P1 | P2 | P1 | P2 | P1 | P2 | P1 | P2 | |
| Z1 | Nivel central | Ciudad de México | 629 | 2,132 | 344 | 235 | 60 | 9,394 | 208 | 0 | 0 | 762 | 13,764 |
| Z1 | Campeche | Campeche | 38 | 468 | 0 | 25 | 63 | 584 | 14 | 2 | 14 | 66 | 1,274 |
| Z1 | Chiapas | Tapachula | 1 | 1,263 | 0 | 39 | 15 | 2,193 | 1 | 11 | 0 | 80 | 3,603 |
| Z1 | DF Norte | Magdalena de las Salinas | 0 | 3,105 | 0 | 123 | 0 | 6,331 | 0 | 52 | 0 | 379 | 9,990 |
| Z1 | DF Sur | Santa Anita | 16 | 4,575 | 0 | 140 | 1,347 | 6,161 | 39 | 59 | 260 | 399 | 12,996 |
| Z1 | Guerrero | Acapulco | 2 | 343 | 0 | 29 | 14 | 1,327 | 21 | 1 | 2 | 136 | 1,875 |
| Z1 | Morelos | Cuernavaca | 4 | 802 | 0 | 70 | 0 | 1,120 | 23 | 0 | 5 | 210 | 2,234 |
| Z1 | Oaxaca | Oaxaca | 16 | 1,633 | 50 | 60 | 65 | 1,612 | 42 | 59 | 11 | 127 | 3,675 |
| Z1 | Puebla | Puebla | 0 | 2,047 | 0 | 142 | 0 | 4,076 | 45 | 0 | 0 | 280 | 6,590 |
| Z1 | Quintana Roo | Chetumal | 295 | 296 | 11 | 50 | 515 | 546 | 5 | 7 | 25 | 53 | 1,803 |
| Z1 | Estado de México Poniente | Toluca | 2 | 1,478 | 0 | 24 | 0 | 2,487 | 30 | 0 | 0 | 87 | 4,108 |
| Z1 | Estado de México Oriente | Naucalpan | 1,177 | 1,501 | 0 | 94 | 0 | 3,963 | 67 | 0 | 0 | 477 | 7,279 |
| Z1 | Tabasco | Villahermosa | 2 | 473 | 0 | 16 | 0 | 878 | 10 | 0 | 0 | 62 | 1,441 |
| Z1 | Tlaxcala | Tlaxcala | 205 | 332 | 14 | 7 | 7 | 618 | 16 | 1 | 0 | 101 | 1,301 |
| Z1 | Colima | Colima | 0 | 420 | 0 | 23 | | 619 | 12 | 2 | 0 | 68 | 1,144 |
| Z1 | Hidalgo | Pachuca | 73 | 1,009 | 1 | 4 | 70 | 1,227 | 9 | 6 | 0 | 148 | 2,547 |
| Z1 | Michoacán | Morelia | 5 | 1,268 | 0 | 17 | 6 | 2,117 | 25 | 0 | 0 | 101 | 3,539 |
| Z1 | Veracruz Norte | Jalapa | 538 | 542 | 50 | 38 | 0 | 1,972 | 107 | 0 | 0 | 209 | 3,456 |
| Z1 | Veracruz Sur | Orizaba | 0 | 1,899 | 0 | 29 | 0 | 1,991 | | 44 | 0 | 159 | 4,122 |
| Z1 | Yucatán | Mérida | 101 | 235 | 9 | 0 | 7 | 872 | 45 | 0 | 7 | 975 | 2,251 |
| | | TOTAL ZONA | 3,104 | 25,821 | 1,479 | 1,166 | 2,169 | 50,088 | 719 | 1,244 | 324 | 4,879 | 88,992 |
| Z2 | Coahuila | Saltillo, Torreon | 61 | 1,744 | 0 | 46 | 27 | 3,292 | 48 | 17 | 7 | 200 | 5,442 |
| Z2 | Aguascalientes | Aguascalientes | 0 | 407 | 0 | 5 | 0 | 631 | 0 | 2 | 0 | 10 | 1,055 |
| Z2 | Baja California Norte | Mexicali | 12 | 1,416 | 2 | 43 | 6 | 2,566 | 52 | 0 | 24 | 246 | 4,367 |
| Z2 | Baja California Sur | La Paz | 3 | 512 | 0 | 32 | 10 | 930 | 14 | 0 | 1 | 102 | 1,604 |
| Z2 | Chihuahua | Chihuahua | 1,880 | 43 | 45 | 5 | 3,313 | 14 | 35 | 0 | 299 | 15 | 5,649 |
| Z2 | Durango | Durango | 3 | 942 | 0 | 19 | 3 | 1,395 | 34 | 1 | 3 | 122 | 2,522 |
| Z2 | Sinaloa | Culiacán | 16 | 1,984 | 0 | 80 | 77 | 2,423 | 41 | 0 | 7 | 322 | 4,950 |
| Z2 | Sonora | Cd. Obregón | 239 | 714 | 0 | 69 | 363 | 2,322 | 16 | 0 | 0 | 138 | 3,861 |
| Z2 | Querétaro | Querétaro | 35 | 937 | 0 | 14 | 35 | 1,410 | 36 | 4 | 10 | 206 | 2,687 |
| Z2 | Guanajuato | León | 0 | 1,664 | 0 | 45 | 11 | 2,364 | 33 | 0 | 12 | 284 | 4,413 |
| Z2 | Zacatecas | Zacatecas | 6 | 847 | 1 | 46 | 70 | 1,122 | 19 | 1 | 1 | 110 | 2,223 |
| Z2 | Jalisco | Guadalajara | 20 | 3,626 | 0 | 191 | 1 | 6,049 | 44 | 91 | 1 | 345 | 10,368 |
| Z2 | Nayarit | Tepic | 2 | 516 | 0 | 13 | 0 | 1,165 | 2 | 4 | 0 | 112 | 1,814 |
| Z2 | Nuevo León | Monterrey | 6 | 2,505 | 0 | 80 | | 4,774 | 236 | 19 | 1 | 446 | 8,067 |
| Z2 | San Luis Potosí | San Luis Potosí | 8 | 1,257 | 0 | 30 | 24 | 2,099 | 102 | 0 | 54 | 179 | 3,753 |
| Z2 | Tamaulipas | Cd. Victoria | 7 | 1,423 | 0 | 67 | | 2,504 | 40 | 0 | 0 | 186 | 4,227 |
| | | TOTAL ZONA | 2,298 | 20,597 | 1,48 | 785 | 3,940 | 35,060 | 752 | 1,39 | 420 | 3,023 | 67,002 |
| | | TOTAL DISPOSITIVO | 5,402 | 46,958 | 2,927 | 1,950 | 16,109 | 85,148 | 11,471 | 2,633 | 1,744 | 7,902 | 155,994 |



129

En función a las DOS PRIORIDADES en que se agrupan la clasificación de los equipos propiedad del Instituto descritos en el **Apartado "A"** de este Anexo, se aplicarán tiempos de solución de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8.

El Proveedor queda obligado al cierre total de los incidentes reportados.

El Licitante Ganador deberá considerar para otorgar los servicios descritos en las presentes bases de Licitación, las zonas horarias a la que pertenece cada estado.

La cobertura para los equipos de impresión deberá ser contemplada desde el inicio del contrato y hasta el día 30 del mes de septiembre.

1.3 Inclusiones por Vencimiento

Son los equipos que, durante el transcurso del año, pierden el servicio de garantía y deben ser integrados al servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, a fin de que la operación institucional, que hace uso de ellos, no se vea interrumpida. Estos recibirán el mismo tratamiento que el resto de la Planta Instalada. Las Inclusiones por Vencimiento se encuentran contenidas en el **Apartado "B"** y del cual a continuación se muestra el resumen:

| ZONA | Delegaciones | Ciudades o Sitios | XW 4400 fecha de terminacion 22/12/2009 | NC 6400 fecha de terminacion 29/12/2009 | NX 6820 fecha de terminacion 27/04/2009 | NC 6220 fecha de terminacion 27/04/2009 | E340 fecha de terminacion 31/08/2009 | TOTAL DELEGACION |
|------|---------------------------|--------------------------|---|---|---|---|--|---------------------|
| Z1 | Nivel central | Ciudad de México | 156 | 72 | 5 | 6 | 239 | 478 |
| Z1 | Campeche | Campeche | | | | | 6 | 6 |
| Z1 | Chiapas | Tapachula | | | | | | 0 |
| Z1 | DF Norte | Magdalena de las Salinas | 5 | | | | 36 | 41 |
| Z1 | DF Sur | Santa Anita | 1 | 6 | | | 64 | 71 |
| Z1 | Guerrero | Acapulco | | | | | 10 | 10 |
| Z1 | Morelos | Cuernavaca | | 2 | | | 8 | 10 |
| Z1 | Oaxaca | Oaxaca | | | | | 6 | 6 |
| Z1 | Puebla | Puebla | | | | | 14 | 14 |
| Z1 | Quintana Roo | Chetumal | | | | | 11 | 11 |
| Z1 | Estado de México Poniente | Toluca | | | | | 2 | 2 |
| Z1 | Estado de México Oriente | Naucalpan | | | | | 33 | 33 |
| Z1 | Tabasco | Villahermosa | | | | | | 0 |
| Z1 | Tlaxcala | Tlaxcala | | | | | 7 | 7 |
| Z1 | Colima | Colima | | | 2 | | 8 | 10 |
| Z1 | Hidalgo | Pachuca | 2 | | | | 4 | 6 |
| Z1 | Michoacán | Morelia | | | | | 13 | 13 |
| Z1 | Veracruz Norte | Jalapa | | | | | 22 | 22 |
| Z1 | Veracruz Sur | Orizaba | | | | | 2 | 2 |
| Z1 | Yucatán | Mérida | | | | | | 0 |
| | | TOTAL ZONA 1 | 164 | 80 | 7 | 6 | 485 | 742 |
| ZONA | Delegaciones | Ciudades o Sitios | | | | | | |
| Z2 | Coahuila | Saltillo, Torreon | | | | | 10 | 10 |
| Z2 | Aguascalientes | Aguascalientes | | | | | 3 | 3 |
| Z2 | Baja California Norte | Mexicali | | | 1 | | 17 | 18 |
| Z2 | Baja California Sur | La Paz | | | | | 6 | 6 |
| Z2 | Chihuahua | Chihuahua | | 1 | | | 13 | 14 |
| Z2 | Durango | Durango | | | | | 7 | 7 |
| Z2 | Sinaloa | Culiacán | | | | | 5 | 5 |
| Z2 | Sonora | Cd. Obregón | | | | | 3 | 3 |
| Z2 | Querétaro | Querétaro | 1 | | | | 4 | 5 |
| Z2 | Guanaajuato | León | | | | | 20 | 20 |
| Z2 | Zacatecas | Zacatecas | 5 | | | | 4 | 9 |
| Z2 | Jalisco | Guadalajara | 4 | | | | 48 | 52 |
| Z2 | Nayarit | Tepic | | | | | 4 | 4 |
| Z2 | Nuevo León | Monterrey | | | | | 38 | 38 |
| Z2 | San Luis Potosí | San Luis Potosí | | | | | 3 | 3 |
| Z2 | Tamaulipas | Cd. Victoria | | | | | 2 | 2 |
| | | TOTAL ZONA 2 | 10 | 1 | 1 | 0 | 187 | 199 |
| | | TOTAL DISPOSITIVO | 174 | 81 | 8 | 6 | 672 | 941 |



**1.4 Restablecimiento del Servicio del equipo Multimarca
(Puesta a Punto)**

Se considerará como Puesta a Punto todos los reportes que se encuentren sin atención hasta el día de firma del contrato, actualmente el Instituto no cuenta con información referente a la cantidad de incidentes de Puesta a Punto, toda vez que el actual contrato tiene vigencia hasta el 24 de febrero de 2009.

Este servicio tendrá el siguiente tratamiento:

Los tiempos de solución serán de acuerdo a la siguiente tabla:

| Tiempo para Solución |
|--|
| 90 días naturales a partir de la entrega del listado de puesta a Punto |

Es obligación del Proveedor la reparación de la totalidad de las fallas (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ORIGINAN LOS INCIDENTES EN LOS EQUIPOS) de los reportes Puesta a Punto en el tiempo establecido, por lo que de no cumplir, se hará acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. El nivel de este servicio también incluye el tratamiento del numeral 1.9 Soporte de Equipos.

El Costo de este servicio deberá ser incluido en el precio del mantenimiento correctivo, por lo que una vez solucionada(s) la(s) falla(s) en los equipos se integrarán a los servicios de mantenimiento objeto de la presente licitación.

El Licitante debe considerar que hay un periodo de tiempo derivado del proceso de licitación en donde pueden abrirse mas reportes que serán considerados como parte integral de la Puesta a Punto. El Instituto no tiene información de las fallas que puedan darse en este lapso. El listado de equipo de puesta a punto será entregado al Licitante Ganador a través de Oficio a más tardar 5 días hábiles a partir de la fecha de firma del contrato por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.

1.5 Horario de Servicio

El horario de servicio o de atención que proporcionará el Proveedor será:

| PRIORIDAD | HORARIO DE SERVICIO REQUERIDO |
|------------------|---|
| 1 | 12 Horas (de 8:00 a 20:00 Horas de Lunes a Viernes) |
| 2 | 10 Horas (de 8:00 a 18:00 Horas de Lunes a Viernes) |

Si la solución de un incidente no se termina durante el horario de cobertura normal, el personal del Proveedor deberá continuar con la reparación hasta su solución, sin cargo adicional para el Instituto.

Para los casos en que un incidente de equipo Prioridad 1, ponga en riesgo la operación institucional, el Proveedor deberá otorgar el mantenimiento correctivo, inclusive fuera de las horas y días hábiles establecidos, lo cual no implicará de ninguna forma costos adicionales para el INSTITUTO.

Asimismo el personal técnico del Proveedor se obliga a permanecer en las instalaciones del Instituto el tiempo que sea necesario después de la intervención para verificar la correcta operación del equipo.

La Mesa de Servicios del Licitante ganador y descrita en el numeral 1.18 Mesa de Servicios del Proveedor, deberá de estar disponible de acuerdo a lo siguiente:



126

| Canal | HORARIO DE SERVICIO REQUERIDO |
|---|--|
| Telefónico 01-800 y correo electrónico | De 8:00 a 20:00 Horas de Lunes a Viernes |
| Web | 24 hrs. Durante la vigencia del contrato |

1.6 Cobertura

La inasistencia del personal residente del Proveedor por vacaciones, cursos, incapacidades, licencias, etc., deberá ser transparente para la prestación del servicio al Instituto; este personal deberá ser sustituido por otro que tenga la misma capacidad para dar cumplimiento a los compromisos pactados; sin descuidar los niveles de servicio del Mantenimiento Correctivo y Preventivo así como la puesta a punto definidos en las presentes bases.

1.7 Atención de Reportes de Incidentes

El Proveedor se obliga en la atención de un incidente, a contar con un procedimiento que incluya al menos los siguientes puntos generales:

- a) Registro de Incidentes en la Mesa de Servicios del Proveedor.
- b) Asignación de personal para atención de Incidentes.
- c) Atención del Incidente.
- d) Solución y documentación del Incidente.

De lo anterior el Proveedor deberá presentar el procedimiento establecido para cumplir con los puntos antes descritos, dicho procedimiento podrá ser modificado de común acuerdo en función de las necesidades del Instituto.

El Proveedor deberá informar al Instituto de los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, domicilios, teléfonos, fax, e-mail, radiolocalizadores o celulares.

El Proveedor quedará obligado a proporcionar al Instituto un número telefónico local, 01-800, página web y correo electrónico para dar de alta y confirmar los reportes de incidentes así como consultar el estatus de los mismos, toda vez que el Instituto realizará el reporte de incidentes desde el Centro de Atención y Soporte Tecnológico (CAST) dependiente de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática para Nivel Central y las Mesas de Ayuda Delegacionales (MAD) dependientes de las Coordinaciones Delegacionales de Informática correspondiente a su estado.

Se requiere al menos un acceso vía web para cada una de las Coordinaciones Delegacionales de Informática (Según corresponda a cada Partida) y para la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática con el fin de poder dar de alta y visualizar el estatus que guarda cada uno de los reportes de incidentes en la mesa de servicios del Proveedor.



BASES

Licitación Pública Nacional
Núm: 00641322-018-09

Para dar cumplimiento a lo relativo a los accesos vía web del párrafo anterior y de acuerdo a las distintas partidas a continuación se definen el número de estos accesos por partida:

125

| Partida | Coordinación Delegacional de Informática | División de Soporte Técnico y Seguridad Informática |
|---------|--|---|
| 1 | 19 | 1 |
| 2 | 18 | 1 |

En ningún caso el Proveedor podrá proporcionar soluciones vía telefónica, que impliquen la intervención física de los equipos por parte del personal del Instituto. Entendiéndose como intervención física la apertura del chasis de los equipos.

El licitante deberá de cumplir con los tiempos de solución de incidentes y de atención, sin embargo, para casos en que por cuestiones de logística o por requerimiento de los usuarios sea necesario reprogramar el servicio, esto deberá de ser informado y aprobado por las Mesas de Ayuda de las Coordinaciones Delegaciones de Informática en los estados y por el CAST a nivel central según corresponda.



125

1.7.1 Promedios Mensuales

Con el único fin de que el Licitante tenga elementos para conformar su propuesta técnica, de acuerdo a las estadísticas, se tiene un promedio mensual de reportes del año 2008, distribuido por delegación de acuerdo a la siguiente tabla:

Reportes Mensuales por Delegación en el año 2008 considerando Abril - Diciembre

| Partida | Cve.Deleg | Delegación | Eventos Totales por Delegación 2008 | Eventos Promedio Mensual 2008 | Equipos en cobertura 2008 | Eventos Totales en 2008 ABR-DIC |
|---------|-----------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 1 | 9 | Nivel central | 3,913 | 435 | 13,603 | 23,978 |
| | 39 | DF Norte | 421 | 47 | 10,418 | |
| | 40 | DF Sur | 2,948 | 328 | 12,828 | |
| | 18 | Morelos | 949 | 105 | 2,721 | |
| | 30 | Tlaxcala | 602 | 67 | 1,498 | |
| | 22 | Puebla | 944 | 105 | 6,595 | |
| | 4 | Campeche | 322 | 36 | 1,950 | |
| | 7 | Chiapas | 694 | 77 | 3,929 | |
| | 24 | Quintana Roo | 730 | 81 | 2,422 | |
| | 28 | Tabasco | 449 | 50 | 2,295 | |
| | 33 | Yucatán | 530 | 59 | 3,209 | |
| | 21 | Oaxaca | 876 | 97 | 4,173 | |
| | 12 | Guerrero | 589 | 65 | 2,716 | |
| | 31 | Veracruz Norte | 1,081 | 120 | 4,761 | |
| | 32 | Veracruz Sur | 1,564 | 174 | 4,296 | |
| | 15 | EDM Oriente | 4,860 | 540 | 11,103 | |
| | 16 | EDM Poniente | 553 | 61 | 5,522 | |
| | 13 | Hidalgo | 932 | 104 | 3,377 | |
| | 6 | Colima | 642 | 71 | 1,792 | |
| 17 | Michoacán | 379 | 42 | 2,729 | | |
| 2 | 5 | Coahuila | 972 | 108 | 6,352 | 21,763 |
| | 20 | Nuevo León | 2,651 | 295 | 8,765 | |
| | 25 | San Luis Potosí | 1,393 | 155 | 4,815 | |
| | 29 | Tamaulipas | 1,199 | 133 | 4,270 | |
| | 1 | Aguascalientes | 1,302 | 145 | 2,324 | |
| | 8 | Chihuahua | 2,386 | 265 | 5,828 | |
| | 10 | Durango | 593 | 66 | 3,694 | |
| | 34 | Zacatecas | 595 | 66 | 3,219 | |
| | 2 | Baja California Norte | 1,772 | 197 | 6,026 | |
| | | Baja California Sur | 449 | 50 | 2,039 | |



BASES

Licitación Pública Nacional
Núm: 00641322-018-09

| | | | | |
|----|------------|--------|-------|---------|
| 26 | Sinaloa | 1,782 | 198 | 7,614 |
| 19 | Nayarit | 628 | 70 | 1,934 |
| 23 | Querétaro | 636 | 71 | 3,002 |
| 11 | Guanajuato | 1,495 | 166 | 6,163 |
| 14 | Jalisco | 2,495 | 277 | 12,400 |
| 27 | Sonora | 1,415 | 157 | 4,635 |
| | | 45,741 | 5,083 | 185,017 |

La información contenida en la tabla anterior es de carácter informativo y referencial para la elaboración de propuestas, deberán considerarse como referencias aproximadas y no definitivas; toda vez que se ha incrementado el tiempo de uso de los equipos y la intensidad de operación puede variar.

Se deberá tomar en cuenta que los equipos de impresión sólo fueron considerados para el periodo comprendido entre los meses de mayo a septiembre dentro del alcance del contrato 2008. A continuación se muestra el total de equipo de impresión por Delegación:

| Delegación | IMPRESORAS | Delegación | IMPRESORAS |
|----------------|------------|--|---------------|
| Campeche | 640 | Coahuila | 1,229 |
| Chiapas | 1,520 | Colima | 518 |
| DF Norte | 2,471 | Guanajuato | 1,730 |
| DF Sur | 3,813 | Hidalgo | 693 |
| Guerrero | 660 | Jalisco | 3,754 |
| Morelos | 756 | Michoacán | 1,081 |
| Nivel Central | 2,690 | Nuevo León | 2,257 |
| Oaxaca | 1,534 | Querétaro | 970 |
| Puebla | 1,839 | San Luis Potosí | 1,512 |
| Quintana Roo | 669 | Tamaulipas | 863 |
| EDM Oriente | 2,780 | Aguascalientes | 453 |
| EDM Poniente | 1,258 | Baja California Norte | 1,472 |
| Tabasco | 518 | Nayarit | 583 |
| Tlaxcala | 543 | Chihuahua | 1,739 |
| Veracruz Norte | 1,364 | Baja California Sur | 517 |
| Veracruz Sur | 1,718 | Durango | 1,005 |
| Yucatán | 1,307 | Sinaloa | 1,918 |
| Sonora | 981 | Zacatecas | 969 |
| | | Total de Impresoras en 2008 (Abr-Sept.) | 50,324 |

A continuación se muestra la distribución promedio sobre el porcentaje de incidentes de acuerdo al tipo de dispositivo. La anterior información servirá como base para el Licitante a fin de construir su propuesta



Técnica-Económica, sin embargo el licitante deberá considerar que los equipos cuentan con un año más de operación, por lo que las cifras podrán variar, y sólo son una aproximación.

| Porcentaje (%) | DISPOSITIVO | INCIDENTES |
|----------------|----------------------------|---------------|
| 33.54 | IMPRESORAS | 15,342 |
| 1.22 | LAPTOP | 557 |
| 14.42 | OTROS | 6,596 |
| 49.81 | PC | 22,782 |
| 1.01 | SERVIDOR | 464 |
| 100.00 | TOTAL DE INCIDENTES | 45,741 |

122

1.8 Tiempos de Solución

Es el tiempo máximo en horas hábiles en que el personal técnico calificado debe solucionar el incidente del equipo, el cual se contabilizará desde el momento en que es reportado al Proveedor y será de acuerdo al tipo de prioridad que se indica a continuación:

| TIEMPOS DE SOLUCIÓN | |
|---------------------|------------------|
| PRIORIDAD | APARTADO "A" |
| 1 | 6 horas hábiles |
| 2 | 12 horas hábiles |

El Proveedor deberá mantener el nivel de servicio, para lo cual mes con mes deberá apegarse al esquema arriba señalado, independientemente del lugar donde se ubique el equipo reportado y de las penas y/o deducciones a que se haga acreedor.

El Proveedor deberá informar al CAST a Nivel Central o Mesa de Ayuda Delegacional correspondiente, de la problemática que pudiera enfrentar para dar solución a un incidente, cuando ésta no sea solucionada en los tiempos establecidos, para que el CAST a Nivel Central o Mesa de Ayuda Delegacional correspondiente proceda a su escalamiento en busca de solución inmediata.

En los casos en que el usuario no se encuentre y no sea posible dar atención al caso abierto, para esto deberá establecer comunicación con el CAST a Nivel Central o Mesa de Ayuda Delegacional correspondiente para que esté enterado al respecto y pueda realizarse la reprogramación de la visita.

En el caso de que el Proveedor incumpla con los tiempos de solución indicados, se hará acreedor a las Penas Convencionales y/o Deducciones correspondientes.

En caso que el Proveedor no corrija el incidente en el tiempo establecido, por falta de disponibilidad de refacciones originales o equivalentes en el mercado nacional o internacional, deberá informarlo al Instituto mediante escrito en papel membretado, sin embargo el Proveedor deberá apegarse a lo indicado en el punto 1.9 Soporte de Equipos. El resto de los equipos de la misma marca y modelo

continuarán en operación hasta que ocurra un incidente que no pueda ser solucionado por falta de refacciones.

1.9 Soporte de Equipos

El Proveedor queda obligado a proporcionar al INSTITUTO un equipo de soporte en los siguientes casos:

- Para todos los casos en que el incidente del equipo propiedad del Instituto no pueda ser solucionado en sitio y tenga que ser retirado al laboratorio o centro de servicio del Proveedor. El Proveedor se obliga invariablemente a proporcionar un equipo de soporte con funcionalidades equivalentes al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto. No se autoriza retirar ningún equipo con falla si no se deja un equipo de soporte para continuar con la operación normal.
- Si la solución del incidente excede 6 horas hábiles para los equipos de Prioridad 1, el Proveedor proporcionará al Instituto un equipo de soporte de funcionalidades equivalentes al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto. Si no se entrega el equipo de soporte dentro de estas 6 horas será causa de las penas convencionales y/o deducciones estipuladas por incumplimiento en los tiempos de solución que en su caso se hayan generado.
- Si la solución del incidente excede 12 horas hábiles para los equipos de Prioridad 2, el Proveedor se obliga a proporcionar un equipo de soporte de funcionalidades equivalentes al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto. Si no se entrega el equipo de soporte dentro de estas 12 horas será causa de las penas convencionales y/o deducciones estipuladas por incumplimiento en los tiempos de solución que en su caso se hayan generado.

En los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo por cualquier causa que el Proveedor determine en el mantenimiento correctivo y en el servicio de puesta a punto, el Proveedor deberá dejar un equipo **nuevo** con funcionalidades equivalentes y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto (para modelos no institucionales deberá proporcionar un consumible, adicional al incluido por el fabricante, nuevo y de alto rendimiento para las impresoras) en calidad de sustitución definitiva (**Cesión de Equipo**), sin costo para el Instituto, y se incluirá para el mantenimiento correctivo aún cuando la marca y/o modelo no estén considerados en los Apartados de las presentes bases.

Para equipos de soporte de modelos no institucionales, el Proveedor deberá proporcionar los consumibles necesarios en el caso de impresoras.

Los costos y riesgos que genere el movimiento de equipos a los laboratorios o centros de servicio del Proveedor, o bien una vez que el usuario haga entrega del equipo al proveedor, serán cubiertos por él Proveedor y bajo su responsabilidad; por lo que en caso de extravío, siniestro, etc... el Proveedor entregará al Instituto, en calidad de sustitución definitiva, un equipo con funcionalidades equivalentes y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto.

Los equipos soportados que fueron derivados al laboratorio o centro de servicio del Proveedor para su reparación, deberán ser reintegrados al Instituto, en la instalación de su ubicación original, en un plazo máximo de 30 días naturales, a partir de la fecha de su retiro, en caso contrario el Proveedor queda obligado a informar por escrito al Centro de Atención y Soporte Tecnológico de la División de Soporte

Técnico y Seguridad Informática o a la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente, las razones por las que no ha regresado el equipo a su lugar original y la fecha compromiso en que regresará el equipo.

Por ningún motivo el Proveedor podrá utilizar los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto u otros clientes, así mismo no podrán utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos. Tampoco podrá hacer uso de partes o componentes de otros equipos que se encuentren en operación para hacer pruebas. En caso de hacerlo, los daños ocasionados en los equipos del Instituto o instalaciones del mismo, correrán a cargo del Proveedor.

La determinación de la no reparación, provocada por un siniestro tal como: robo de partes, desastres ambientales y descargas eléctricas, deberá realizarse en sitio y ser avalada por el responsable del equipo, debiendo emitir el Proveedor, el dictamen técnico correspondiente. No se considerará como siniestro a un equipo que presenta múltiples fallas. El Proveedor deberá presentar adicional al dictamen técnico una cotización de la reparación o reposición del bien, la cual se utilizará como referencia del daño, sin que ello genere compromiso por parte del Instituto para la aprobación de ésta. Los dictámenes serán validados por personal del Centro de Atención y Soporte Tecnológico o la Coordinación Delegacional de Informática (CDI) correspondiente o el personal designado por el CDI. En caso de que el Instituto no acepte el dictamen técnico referente al siniestro el Proveedor se obliga a la reparación, soporte de equipo o cesión/sustitución inmediata del equipo.

Una vez que el equipo se retire de las instalaciones del Instituto, no se aceptará que se dictamine como irreparable por las causas señaladas en el párrafo anterior.

En caso de que el Proveedor al realizar una intervención, diagnóstico o pruebas del equipo, provoque un daño, dentro de las instalaciones del Instituto, los gastos y daños ocasionados tanto al equipo o cualquier bien propiedad del Instituto serán con cargo al Proveedor.

1.10 Desechos

Será responsabilidad del Proveedor el desecho de las baterías de los NO Breaks y partes o equipos que se reemplacen y que por su naturaleza deban tener un tratamiento especial para su depósito o destrucción, no debiendo utilizar ningún inmueble del Instituto para dicho fin.

1.11 Falla Intermitente

Para el caso de una falla intermitente o que se presente en circunstancias no claras, lo que dificulta su detección, el Instituto fijará la fecha en la que pondrá a disposición del personal técnico capacitado del Proveedor, dicho equipo para su revisión y reparación en su caso.

No se considera falla intermitente, el que un equipo presente varias veces la misma falla por omisión en el cambio de las refacciones correspondientes por parte del Proveedor, el cual se obliga a dejar el equipo en perfectas condiciones para su operación, independientemente de la aplicación de las penas convencionales y/o deducciones a que se haga acreedor.

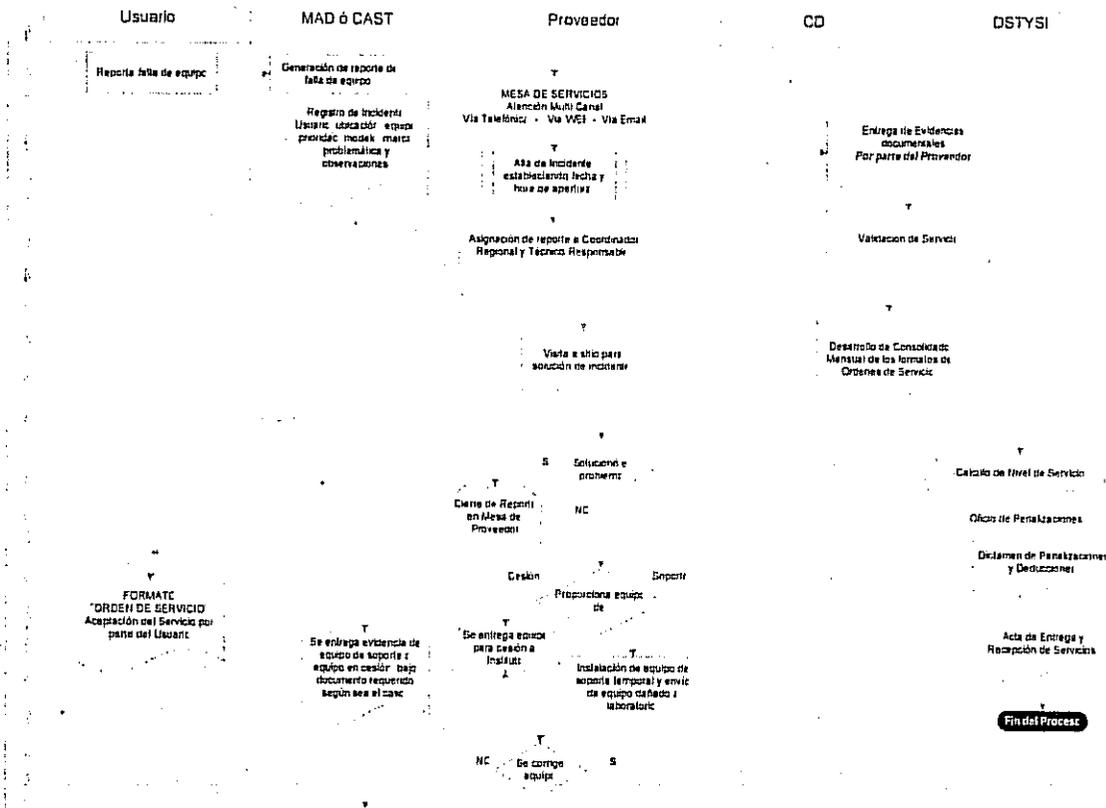
1.12 Esquema General del Proceso de Atención de Incidentes

El siguiente esquema tiene como objeto representar de manera gráfica el proceso de atención de incidentes, desde la apertura de un reporte hasta el cierre del mismo, desde un enfoque general para una comprensión práctica de las interacciones y flujos de los requerimientos solicitados en las presentes bases de esta licitación. Bajo ninguna circunstancia la información presentada en el siguiente esquema



difiere o contrapone los requerimientos solicitados en cada numeral, ni incluye todo el detalle operativo en lo referente al soporte, de tal manera que es únicamente de carácter referencial.

Esquema Referencia



- MAD = Mesa de Ayuda Delegacional
- CAST = Centro de Atención y Soporte Tecnológico
- CDI = Coordinación Delegacional de Informática
- DSTYSI = División de Soporte Técnico y Seguridad Informática

1119

119

1.13 Mantenimiento Preventivo**Mantenimiento Preventivo en Correctivo**

Para los equipos que integran las distintas partidas, el mantenimiento preventivo se brindará únicamente cuando se lleve a cabo un mantenimiento correctivo de los equipos descritos en los Apartados "A" y "B". El Costo de este servicio deberá ser incluido en el precio del mantenimiento correctivo.

Los servicios de Mantenimiento Preventivo en Correctivo consistirá en:**General**

- Limpieza general externa de los equipos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
- Limpieza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
- Al término del mantenimiento preventivo, personal del Proveedor y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- En equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal del Proveedor y el usuario deberán verificar que la conectividad quede restablecida.
- El Proveedor, deberá anotar todas las características y datos del equipo de que se trate en la Orden de Servicio.
- El Proveedor deberá de respetar y cuidar en todo momento las etiquetas con las marcas, modelos y números de serie de los equipos, con el fin de no borrar dicha información.

Particularidades**CPU (Computadora Personal o Servidor)**

- ✓ Sopleteado y aspirando tarjetas, removiendo el polvo con brocha.

Unidades de Disco

- ✓ Limpieza de conectores

Gabinete

- ✓ Limpieza de superficie exterior, en el interior y eliminar polvo.
- ✓ Aplicación de líquido antiestático.
- ✓ Limpieza y sopleteado de fuente de poder.

Teclado

- ✓ Limpiar con aire a presión

Mouse

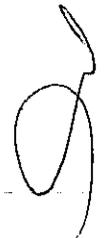
- ✓ Limpieza de partes mecánicas.

Monitor

- ✓ Limpieza con aire a presión.
- ✓ Aplicación de líquido antiestático.

Laptop

- ✓ Sopleteado, limpiado de teclado y limpiado de pantalla.





No-break

- ✓ Limpieza con aire a presión.

Escáner

- ✓ Limpieza con aire a presión.
- ✓ Limpieza de la cama plana del escáner.

El Proveedor al término de cada servicio, se obliga a proporcionar e instalar una etiqueta adherible que deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y/o Logotipo del Proveedor
- Marca y Modelo del Equipo
- Numero de Serie y de Inventario
- Fecha del Servicio Preventivo
- Número de Folio

Si por causas imputables al Proveedor resultara dañado algún componente del equipo durante el mantenimiento preventivo, éste se obliga a realizar los trabajos y entregar las partes que sean necesarias para restablecer los equipos y aplicaciones a los mismos niveles de operación con los que operaba, sin costo adicional para "EL INSTITUTO".

El Proveedor se obliga a que el personal que asigne para la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, cuente con los materiales y herramientas suficientes y en buenas condiciones de operación con el fin de brindar un servicio adecuado.

Cualquier falla, con respecto al Hardware, reportada posterior al mantenimiento preventivo se deberá solucionar de acuerdo a los requerimientos de las presentes bases.

1.14 Reportes Técnicos (Orden de Servicio)

El Proveedor deberá ajustarse al formato de Orden de servicio que el Instituto le proporcione para su reproducción y utilización en cada intervención que haga a los equipos y así quede la constancia documental de la atención del incidente, mantenimiento preventivo o Puesta a Punto. El o los formatos serán definidos por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática para el uso general a nivel nacional.

La aceptación de la Orden de Servicio del mantenimiento correctivo y puesta a punto será efectuado por el usuario o el responsable del equipo, avalando esto con nombre, matricula, sello y su firma de conformidad. Así mismo el proveedor deberá de entregar una copia de la Orden de Servicio al usuario al término del servicio.

Una vez aceptado el servicio, y en los mismos formatos, las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los Estados y la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a nivel central, serán responsables de realizar la validación de la realización de los servicios, según corresponda.

Los originales de todos los reportes técnicos de los incidentes reportados por el Instituto al Proveedor, se entregarán debidamente relacionados de manera oficial en las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los Estados y a nivel central en la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática según corresponda, de forma semanal. Lo anterior, a efecto de que personal del Instituto a través las Coordinaciones Delegacionales de Informática y a nivel central a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática lleve a cabo su proceso cierre.

217



El Instituto no aceptará aquellos reportes técnicos que no cuenten además de los datos de identificación del equipo y su ubicación, con la información necesaria para su seguimiento como son: de manera enunciativa mas no limitativa la descripción de actividades efectuadas para solución de la falla, la firma del técnico que atendió el equipo, la matrícula, nombre, sello del área y firma del usuario que aceptó la reparación/dictamen/cesión del equipo o equipo de soporte.

1.15 Informes Periódicos

El Proveedor entregará cuando el Instituto lo solicite y en un plazo máximo de 5 días hábiles, un reporte que relacione todos los servicios proporcionados en el mes o en el período que el Instituto requiera. De no entregarse en el tiempo establecido el Licitante ganador se hará acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Este reporte deberá ser entregado impreso o por los medios que el Instituto defina y servirá como anexo en los reportes de Junta del Grupo de Niveles de Servicio.

Dicho reporte deberá contener por lo menos:

- ✓ Número de reporte del Proveedor.
- ✓ Número de folio del Instituto.
- ✓ Marca del Equipo.
- ✓ Modelo del Equipo
- ✓ Número de Serie.
- ✓ Descripción de la falla.
- ✓ Ubicación Original del Equipo Reportado (Indicando por lo Menos: Entidad Federativa, Delegación o Municipio, Colonia, Código Postal, Calle y Numero)
- ✓ Fecha y hora de Apertura de Reporte.
- ✓ Fecha y hora de inicio.
- ✓ Fecha y hora de término del servicio.
- ✓ Descripción de la solución de la falla.

El Proveedor proporcionará bajo solicitud del Instituto, en un Formato establecido por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática, los reportes que el Instituto requiera, se mencionan algunos:

- Total de reportes atendidos por periodo.
- Total de incidentes solucionados clasificados por tipo de equipo y ubicación
- Total de equipos soportados clasificados por tipo de equipo y ubicación
- Total de equipos entregados en cesión por tipo de equipo y ubicación

1.16 Días Laborables

Los días laborales del año para el Instituto lo serán obligados para el Proveedor. En caso contrario, se aplicarán las penalizaciones correspondientes.

Los días NO LABORABLES para el Instituto, son los siguientes:

El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo, jueves, viernes y sábado de la Semana Mayor o de Primavera, 1 y 10 de mayo, 15 y 16 de septiembre, tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre y 25 de Diciembre.

1.17 Grupos de Niveles de Servicio

Grupo de Niveles de Servicio de Administración del Contrato

A fin de establecer un canal permanente de comunicación entre el Instituto, a través de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática y el Proveedor, se creará el Grupo de Niveles de Servicio para cada Partida, el objetivo es tratar asuntos de carácter general y nunca de carácter legal, mismo que se integrará con personal de ambas partes.

El Proveedor deberá incluir como representantes en el Grupo de Niveles de Servicio, mínimo a un nivel directivo facultado para toma de decisiones, independientemente de los niveles operativos que deberán participar.

Grupo de Niveles de Servicio Operativo

El Proveedor queda comprometido a asistir a las reuniones técnico-operativas que la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática y las Coordinaciones Delegacionales de Informática, según sea el caso, convoquen ya sea de manera semanal, quincenal o mensual; en las fechas y horarios que sean pactados, así como, a las que el Instituto convoque de manera extraordinaria.

La problemática que se plantee dentro de estas reuniones y que se considere que no puedan ser resueltas por alguna de las partes, deberá escalararse a los niveles directivos que correspondan, a fin de que estos tomen las decisiones y acuerdos para su solución.

Los compromisos o acuerdos que se pacten en las reuniones del Grupo, obligará a un seguimiento estrecho por ambas partes, para garantizar el logro de los objetivos previstos.

Ambas partes se obligan a notificar a todos sus representantes de los acuerdos pactados.

1 1.18 MESA DE SERVICIOS DEL PROVEEDOR

2 1.18.1 Características de la Mesa de Servicios

- A fin de proporcionar al Instituto a través de las Mesas de Ayuda Delegacionales pertenecientes a las Coordinaciones Delegacionales de Informática y CAST a nivel Central, un punto único de contacto para reporte de incidentes en los servicios objeto de la presente licitación, y que el proveedor pueda realizar el soporte a incidentes, conforme a lo descrito en el presente anexo, el licitante deberá de contar como parte integral de los servicios, una Mesa de Servicios con las características y alcances solicitados en éste mismo numeral, como la administración del servicio a través de una herramienta.
- La mesa de servicios será operada por el licitante, así como también se debe de considerar que el Instituto realizará consultas y altas de reportes de incidentes a través de la misma herramienta vía web.
- El licitante deberá de contemplar el asignar personal necesario de agentes de la mesa de servicios, para cumplir con el servicio requerido en las presentes bases de licitación.
- El licitante ganador deberá de contemplar la **transferencia** de conocimientos al Instituto para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de los mismos en la herramienta de la Mesa de Servicios por los medios que el Instituto requiera, en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a fecha de firma del contrato derivado de las presentes bases de Licitación. De lo contrario el Licitante ganador será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.
- El Licitante deberá de contemplar el mantener respaldos de la información generada en su herramienta al menos de manera semanal para salvaguardar los elementos necesarios para dar

continuidad a la operación con el Instituto en caso de pérdida de ésta, tales como de manera enunciativa mas no limitativa plantillas, tickets de incidentes, seguimiento de incidentes, ordenes de servicio digitalizados. De lo contrario el Licitante ganador será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. El licitante ganador será el único responsable ante el Instituto del respaldo de la Información.

- Como mínimo por cada partida, el licitante deberá de contemplar el contar con los siguientes recursos para dar servicio de manera específica y única para el Instituto:
 - Al menos 5 agentes de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta
 - Al menos 2 supervisores o coordinadores de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta.
 - Licencias concurrentes para la operación del personal del Instituto, mismas licencias que tengan los atributos necesarios para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes. Es responsabilidad del Licitante Ganador Garantizar la concurrencia de cada Coordinación Delegacional de Informática (Según corresponda a cada Partida) y de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.

Adicionalmente a los recursos y licencias solicitadas, el licitante deberá de considerar las licencias que considere necesarias para operar su servicio de soporte técnico (técnicos en sitio). Dichas licencias deberán de ser de la misma herramienta ofertada para asegurar un solo procedimiento de seguimiento de cada uno de los casos.

La mesa de servicios será el Único punto de enlace, de control, de registro y derivación de incidentes del equipamiento propiedad del Instituto, entre las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los estados y el CAST en nivel central y el Licitante Ganador.

La mesa de servicios del Licitante deberá ser centralizada y operar en las instalaciones del licitante ganador y contemplar los servicios profesionales de configuración bajo las mejores prácticas de ITIL, respetando la normatividad o prácticas aplicables en la materia definida por el Instituto. De igual forma el licitante deberá contemplar el hardware y software necesarios para su adecuada operación y cumplir con los niveles de servicio definidos en las presentes bases de licitación.

El licitante deberá considerar en su oferta que la mesa de servicios debe de ser una herramienta que cuente con funcionalidad web.

El licitante ganador deberá considerar como objetivos principales de la mesa de servicios el recibir, registrar, analizar y canalizar los reportes de incidentes o fallas, a las cuales se les deberá dar seguimiento y solución. La información generada deberá estar disponible en cualquier momento para su consulta por parte del Instituto. El proveedor deberá generar un registro histórico que permita la consulta en línea desde el Instituto, de todos los reportes recibidos y su estatus correspondiente, por tipo de solución o por cualquiera otra variable o información que la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática determine o en su momento le sea solicitado al Licitante Ganador.

El licitante deberá considerar la implantación de las mejores prácticas de administración de servicios de TI y la operación de su mesa de servicios con respecto al marco de referencia de ITIL, considerando las siguientes:

- Recepción y registro de incidentes
Todos los detalles de los incidentes deben ser registrados en la herramienta habilitadora.

- Clasificación y soporte primer nivel
Con el registro del incidente, se clasifica de acuerdo al catálogo establecido, anexando la información correspondiente a la configuración. Se verifica la relación con problemas o errores conocidos.
- Investigación y diagnóstico
Se realiza un procedimiento de solución correspondiente a esta clasificación.
- Resolución y Recuperación
Se proporciona la solución correspondiente, se actualiza la información del incidente que provenga de una solución temporal o de un cambio.
- Cierre del Incidente
Actualización de la información del incidente, y cierre de la Solicitud de servicio.
- Monitoreo, seguimiento y comunicación
Se monitorea el ciclo de vida del incidente, se le proporciona el seguimiento adecuado por medio de los estatus y se comunica a la MAD o CAST según corresponda el cierre del mismo.

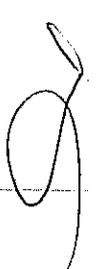
La Mesa de Servicios que el licitante ganador oferte deberá cumplir con el proceso de Gestión de Incidentes y el de gestión de los niveles de servicio, necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente anexo.

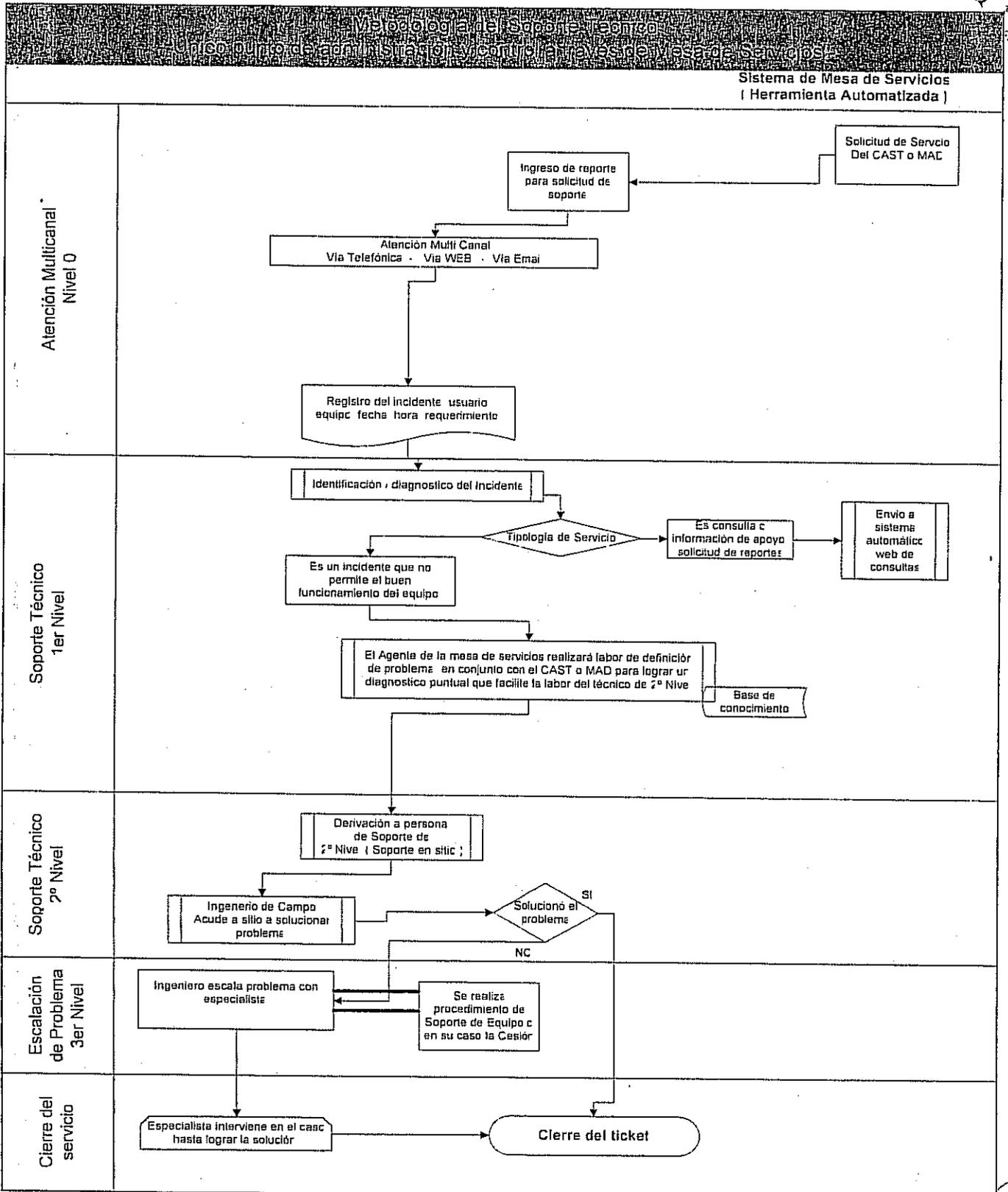
La metodología que deberá emplear el licitante ganador para la operación de la mesa de servicios, así como la ejecución de los servicios solicitados son las Mejores prácticas de ITIL.

3 1.18.2 Niveles de Atención en la Mesa de Servicios

El licitante ganador deberá de proporcionar los servicios de soporte técnico, entendiéndose por soporte técnico el servicio de atención y servicio de solución que se deriva de un incidente, el cual será atendido y resuelto por el equipo de trabajo del licitante.

El soporte técnico que el licitante oferte deberá incluir al menos, los 4 niveles de soporte técnico necesarios para cumplir con los niveles de servicio solicitados en el presente anexo y que se detallan en forma esquemática a continuación.





SOPORTE TÉCNICO

▪ Atención Multicanal Nivel 0

El licitante deberá de incluir en su propuesta, el sistema necesario para poder brindar la atención de:

En primera instancia los agentes de la mesa de servicios deberán, al momento de recibir una solicitud de atención, proceder a levantar el reporte del incidente mediante la toma de al menos los siguientes datos:

| | |
|---|--|
| ① | Número de Folio del IMSS |
| ② | Nombre del usuario |
| ③ | Teléfono y Extensión del Usuario |
| ④ | Área y/o unidad de servicio |
| ⑤ | La delegación a la que pertenece |
| ⑥ | Ubicación física en el inmueble |
| ⑦ | Datos de identificación del equipo correspondiente |
| ⑧ | Incidente |

▪ Soporte técnico de 1er Nivel

A continuación, los agentes deberán llevar a cabo una identificación o diagnóstico de la posible solución al incidente, para lo cual el técnico a cargo (soporte técnico 2º nivel) deberá apoyarse en el sistema implantado para la mesa de servicios, los agentes deberán de documentar la tipología del incidente, la causa raíz u origen posible del incidente, la herramienta deberá de contar con la capacidad de tener catálogos de incidentes, así como la posibilidad de campos para documentar los datos requeridos.

▪ Soporte Técnico 2º Nivel

El incidente es escalado a un segundo nivel, éste deberá ser derivado a un ingeniero de campo o coordinador regional del Licitante Ganador, quien deberá acudir a dar soporte en sitio a fin de solucionar el incidente, mismo que tendrá la obligación de mantener actualizado el status del servicio tanto en la herramienta como a través de los sistemas de gestión de servicio impresos requeridos en el presente anexo.

▪ Escalación de Incidente 3er Nivel

Para aquellos casos en que el incidente reportado no haya sido posible solucionar en sitio, el Licitante Ganador podrá retirar el equipo para su reparación conforme al numeral **1.9 Soporte de Equipos** del presente anexo técnico. En este caso dejará en sustitución equipos de respaldo temporal, para estos casos será obligatorio que el licitante ganador adicionalmente al sistema de gestión impreso que realice, deberá de documentar el caso de soporte de equipos o cesión de equipos en la herramienta, para estos casos y otros que podrán ser requeridos por el Instituto, la herramienta que el licitante utilice deberá de contemplar el envío programado o calendarizado de correos electrónicos para informar al CAST o MAD de esta operación.

Nivel de Servicio

La mesa de servicios deberá de mantener una disponibilidad de operación mensual durante la duración del contrato de acuerdo a los canales de comunicación requeridos en las presentes bases de licitación,



en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. El licitante debe contemplar que la operación de la mesa de servicios debe de cubrir el total de los niveles de servicio exigidos en el presente anexo.

Canal Telefónico

Para cumplir con los niveles de servicio exigidos en cuestión con la disponibilidad de la mesa de servicios, el licitante deberá de contar desde el primer día hábil después de la firma de contrato con una herramienta (s) que le permitan al Instituto medir de manera específica los siguientes rubros para la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios del licitante en el mismo número telefónico (01-800) lada nacional gratuito que fue definido en numeral 1.7 **Atención de Reportes de Incidentes**.

La herramienta (s) con la que el licitante deberá de contar deberá registrar de manera directa del conmutador o bien del grupo de agentes definido la siguiente información; las llamadas no contestadas y las llamadas abandonadas.

El 95% del nivel de disponibilidad para el canal telefónico se contemplará de la siguiente manera:

Las llamadas no contestadas y abandonadas no deberán de exceder al 5% del total de llamadas que entren a la extensión (es) de grupo de agentes definidos por el proveedor en relación al 100% de las llamadas entrantes. (Llamadas entrantes en los horarios de servicio), de lo contrario el Licitante ganador será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Serán considerada como llamada entrante toda llamada que al menos cumpla con 15 segundos en espera de ser contestada o bien de 6 tonos registrados en dicha herramienta.

Se considera como atención de llamadas a la atención humana o a través de un operadora automática o IVR (Interactive Voice Response) que proporcione el nivel 0 del servicio de atención, es decir, que sea capaz de iniciar con el registro de los incidentes.

Se considera como llamada abandonada a aquellas llamadas que una vez transferidas a la extensión (es) del grupo de agentes definido por el licitante sean terminadas de manera anticipada por el personal del Instituto por no recibir el servicio requerido, ya sea con atención humana o través de la operadora automática.

La herramienta con la que el licitante debe de contar deberá de permitir que el Instituto revise en línea (web) los registros contenidos para la evaluación de la métrica de servicio.

Canal Web

La disponibilidad de la Mesa de Servicio vía Web deberá de mantenerse durante la vigencia del contrato en al menos el 97% de manera mensual, de lo contrario el Licitante ganador será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Canal de Correo Electrónico

La disponibilidad de la Mesa de Servicio vía Web deberá de mantenerse durante la vigencia del contrato en al menos el 97% de manera mensual, de lo contrario el Licitante ganador será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

1.18.3 Configuración de la Herramienta de la Mesa de Servicios

La Mesa de Servicios que el licitante utilice para brindar sus servicios deberá de estar en operación desde el primer día hábil posterior a la firma de contrato, y a partir de ella el licitante deberá de registrar y realizar el seguimiento de todos y cada uno de los reportes asignados por el Instituto.

El Instituto a través de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática entregara al licitante ganador la información necesaria para que adecue su Herramienta a las necesidades y requerimientos del Instituto.

La mesa de servicios deberá de quedar configurada con respecto a las solicitudes realizadas por el Instituto y aprobado por éste en un lapso no mayor a 15 días naturales posteriores a la firma de contrato, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

El Licitante deberá de informar a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática por escrito que las adecuaciones a su herramienta han sido concluidas.

El Instituto revisara las adecuaciones a la herramienta mediante el acceso Web otorgado por el licitante ganador y con esto podrá dar su aprobación, en caso contrario el licitante podrá ser acreedor a las penalizaciones penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

El licitante deberá de contemplar que el tiempo máximo para configurar la herramienta no deberá de exceder de 15 días naturales después de la firma del contrato, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Sin embargo, esto no deberá de significar que la herramienta NO se encuentre en operación para el registro y seguimiento de incidentes desde el primer día después de la firma de contrato, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. La configuración deberá de desarrollarse sobre la herramienta en operación, los reportes que sean levantados desde el primer día del contrato deberán de ser almacenados en la base de datos de la herramienta, el hecho de configurar la herramienta en el tiempo establecido, no deberá de ser motivo de interrupción de la operación.

1.18.4 Documentación y Reportes

La herramienta que el licitante oferte como parte de su servicio deberá de contar con la funcionalidad de envío de reportes tipo preconfigurados de manera automática a través de calendarización y programación, el envío deberá de ser vía electrónica al personal que el Instituto designe. Adicionalmente el licitante deberá de proveer un sistema de consulta en línea para revisar los reportes de manera aleatoria. Esta funcionalidad no exenta al licitante a entregar los reportes solicitados en el numeral **1.14 Reportes Técnicos y 1.15 Informes Periódicos** del presente anexo, así como reportes específicos o especializados que le sean solicitados al licitante.

El Licitante Ganador tendrá que hacer llegar a las Coordinaciones Delegacionales de Informática de los Estados (Según corresponda a cada Partida) y a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a Nivel Central los accesos mediante los cuales podrán realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes vía Web en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha de firma de contrato..

4 1.18.5 Herramienta automatizada para la mesa de servicios

El licitante ganador deberá considerar dentro de su propuesta técnica, la inclusión de una herramienta para la automatización del proceso de atención de incidentes, que deberá cumplir con los criterios mínimos de compatibilidad de servicios de soporte en ITIL.

La aplicación deberá soportar todos los procesos de los estándares de ITIL en un solo producto y a su vez deberá de cumplir con certificación de Pink Elephant en 7 de sus procesos, (administración de incidentes, problemas, cambios, configuración, liberaciones, disponibilidad y niveles de servicio).

Funcionalidades de la herramienta en base a ITIL y características.

Administración de Incidentes

- ✓ Los reportes de incidentes podrán ser creados.
- ✓ Cada reporte de incidente deberá tener una única identificación.
- ✓ La fecha y hora del reporte del incidente deberán ser grabadas automáticamente en el reporte del incidente.
- ✓ Los reportes de incidentes podrán ser clasificados por prioridad y por categoría.
- ✓ Los reportes de incidentes contendrán información de su status.
- ✓ Los reportes de incidentes podrán ser ligados a las características de las llamadas del usuario.
- ✓ Los reportes de incidentes podrán ser ligados y direccionados al personal que brindará el soporte.
- ✓ Los reportes de incidentes podrán ser asociados a los expedientes de problemas.
- ✓ Los incidentes podrán ser rastreados y monitoreados contra un margen de tolerancia.
- ✓ Deberá existir un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.
- ✓ Deberá proveer información administrativa acerca del proceso.
- ✓ Deberá proporcionar una extracción automática de registros de la base de información sobre una solución de fallas específicas e información de la configuración.
- ✓ La herramienta deberá permitir a agentes y usuarios enviar y dar seguimiento a sus solicitudes en línea.

Administración de problemas

- ✓ Los registros de problemas podrán ser creados.
- ✓ Cada registro de un problema deberá tener una única ID.
- ✓ La hora y la fecha de un registro de un problema deberán ser grabadas automáticamente en éste.
- ✓ Los registros de problemas se separarán de los reportes de incidentes y las solicitudes de cambios.
- ✓ Los registros de problemas podrán ser clasificados de acuerdo a prioridad y categoría.
- ✓ Los registros de problemas deberán contener la información de su status.
- ✓ Los registros de problemas podrán ser ligados a los elementos de configuración.
- ✓ Los registros de problemas podrán ser ligados a o direccionados al personal que brindará el soporte.
- ✓ Los términos "problema" y "error conocido" serán utilizados tal como se hace en las buenas prácticas de ITIL.
- ✓ Los registros de problemas podrán realizar un cambio del estado en un error conocido.
- ✓ Los registros de problemas podrán ser ligados a los registros de cambios.
- ✓ Los problemas podrán ser rastreados y monitoreados contra un margen de tolerancia.
- ✓ Deberá existir un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.
- ✓ Deberá proveer información administrativa acerca del proceso.

Administración del cambio

- ✓ Los registros de solicitudes de cambios podrán ser creadas, cambiadas y borradas.
- ✓ Cada solicitud de cambio deberá tener una única ID.
- ✓ La hora y la fecha de una solicitud de cambio deberán ser grabadas automáticamente en ésta.

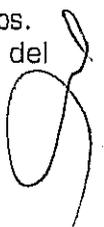
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio se separarán de los reportes de incidentes y de problemas.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio podrán ser clasificados de acuerdo a prioridad y categoría.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio deberán contener la información de su status.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio podrán ser ligados a los elementos de configuración.
- ✓ La información de los activos podrá ser grabada contra la solicitud de cambio.
- ✓ Las solicitudes de cambio podrán ser autorizadas o rechazadas en forma automatizada.
- ✓ La coordinación de los cambios podrá ser facilitada a través de la construcción, prueba e implementación de fases.
- ✓ Las solicitudes de cambio podrán ser ligadas y ruteadas a los empleados de soporte.
- ✓ Se podrá facilitar los procesos con un calendario de cambios.
- ✓ Los registros de cambios permitirán la grabación de la post implementación de activos y revisión de información.
- ✓ Los cambios podrán ser monitoreados y rastreados contra un margen de tolerancia.
- ✓ Deberá existir un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.
- ✓ Deberá proveer información administrativa acerca del proceso.
- ✓ Deberá tener la capacidad de generar órdenes de trabajo.

Administración de la configuración

- ✓ Los registros de elementos de configuración (CI), podrán ser grabados, cambiados y borrados.
- ✓ Los CI's deberán poder ser relacionados entre ellos mismos.
- ✓ Cada registro de CI tendrá una única ID.
- ✓ Se mantendrá un historial y auditoría de los registros de CI's.
- ✓ Deberá poder grabarse la información base de los CI.
- ✓ Los registros de CI podrán grabar varias relaciones complejas (padre/hijo, copia de, etc)
- ✓ Podrá añadirse atributos adicionales a los CI.
- ✓ Podrán añadirse categorías adicionales a los CI.
- ✓ Deberá proveer información administrativa acerca del proceso.
- ✓ Deberá considerar al menos los siguientes detalles en los elementos de configuración: atributos de ubicación, de personal, de hardware, de software, de conectividad, de proveedores, financieros (arrendamiento), de licenciamiento/contratos, de mantenimiento, de nivel de servicio, de garantía, de documentos.
- ✓ Las relaciones entre los elementos de configuración (CI's), jerarquización dentro del repositorio único CMDDB (Configuration manager data base): Padre/hijo, usa/usado por, consiste de/es parte de, relaciones de conexiones físicas, relaciones entre diferentes categorías de componentes, relaciones entre componentes y niveles de servicio, relaciones entre componentes y servicios ej. Relaciones de cadenas de servicios, relación de conexiones lógicas, ej. "es requerido para".
- ✓ Deberá manejar las versiones de los elementos de configuración (CI's) de la siguiente manera: versiones, modelos y variantes.

Administración de Niveles de Servicio

- ✓ Facilidad de la creación y administración de un catálogo de servicios asociados al trabajo de campo y escritorio.
- ✓ Facilidad de desarrollar estructuras de Acuerdos de niveles de servicio personalizados.
- ✓ Administración de documentos, versiones y revisión de instalaciones del ciclo.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio podrán ser creados, cambiados y borrados.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio contendrán información acerca del proveedor y cliente, servicios, niveles de servicio, etc.



- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio podrán ser ligados a incidentes y cambios.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio podrán ser ligados a las herramientas de monitoreo, medición y registro del performance de los servicios de TI provistos.
- ✓ Proveerá información gerencial (reportes) acerca del proceso.

Administración de la Disponibilidad.

- ✓ Almacenaje de los datos de disponibilidad y facilidad de consulta de históricos para su análisis y reporte.
- ✓ Elaboración de informes de panel en tiempo real para tener una representación precisa de los componentes y servicios.
- ✓ Deberá proveer información de la configuración y la disponibilidad del servicio.
- ✓ Estará integrado con la administración de niveles de servicio.
- ✓ Asegurarse de la seguridad de los servicios y los elementos de configuración CI (Configuration Item – Elemento de configuración).
- ✓ Permite tener una comprensión de la relación entre la disponibilidad y los acuerdos de servicio (SLA – Service level agreement).
- ✓ La supervisión y elaboración de informes que acorta el tiempo promedio en que un CI no esta disponible.

Administración de Liberaciones.

- ✓ Facilidad para el diseño e implementación de procesos eficientes para distribuir e implementar cambios al sistema.
- ✓ Facilidad para comunicar y administrar efectivamente las expectativas del Instituto durante la planeación de la liberación de hardware y software, así como su respectivo Roll out.
- ✓ Facilidad de la herramienta para la creación y administración de una Librería definitiva de software, así como su mantenimiento.
- ✓ Mejor uso de los recursos en servicios de tecnología.
- ✓ Ahorro en costos.
- ✓ Reducción en el tiempo de implementación.

1.18.6 CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

- ✓ Capacidad para generar reportes gerenciales con el uso de algún reporteador como Crystal Reports.
- ✓ Facilidad de anexar documentos a los registros de incidentes, problemas y cambios.
- ✓ Espacio suficiente para la escritura de descripciones detalladas.
- ✓ La herramienta del manejo de las configuraciones deberá proveer una CMDB que facilite una vista desde cualquier modulo o tipo de usuario, permitiendo ver las relaciones entre los elementos de configuración y a su vez las relaciones de estas con incidentes, cambios y problemas asociados entre si, sin la necesidad de programación y bases de datos adicionales.
- ✓ Debe permitir la creación de vistas rápidas a través de un asistente (wizards) y de una interfaz de usuario, así como permitir a cada miembro de la mesa de servicios configurar sus propias gráficas, igualmente en tiempo real, respetando la integridad, la seguridad de la base de datos y sin necesidad de programación adicional.
- ✓ Debe permitir cambios a las pantallas de trabajo y reglas de negocios incorporadas sin la necesidad de programación adicional.



BASES

Licitación Pública Nacional
Núm: 00641322-018-09

- ✓ La herramienta debe de poseer de un módulo para el diseño y automatización de flujos de trabajo, procesos y reglas de negocio con una interfaz gráfica para la automatización de distintos procesos de la Mesa de Servicios.
- ✓ La herramienta debe tener la capacidad de permitir a los miembros de la Mesa de Servicios, el contar con varias opciones para validar cambios tales como vía correo electrónico o vía telefónica mediante el IVR o a través de un portal de web de auto servicio. Este portal web debe ser 100% configurable sin necesidad de programación, es decir un usuario de informática podrá ver todos los incidentes que haya levantado el cliente, pero un usuario normal solo podrá ver el estatus de su(s) solicitud(es).
- ✓ La herramienta permita contenga Base de datos de FAQ'S (frequently answer questions), es decir; posibilidad de proveer a los usuarios la facilidad de buscar las preguntas más comunes acerca de productos, servicio y/o procesos.
- ✓ Deberá utilizar terminología propia de ITIL (information Technology Information Library – librería de información de la tecnología de la información).
- ✓ Las pantallas de Problemas y Cambios deberán estar disponibles para un acceso inmediato.
- ✓ Soporte para validación de integridad: deberá permitir autorización, deberá haber consistencia en el estándar de nombramientos, deberá poder validar campos obligatorios o mandatarios, deberá poder validar las relaciones desde y hacia otros CI's, deberá reportar datos inválidos.
- ✓ Control de Acceso: La herramienta deberá controlar los derechos de acceso controlados a nivel grupo, a nivel usuario, deberá registrar detalladamente los cambios realizados, deberá anotar las probabilidades de CI's contra modificaciones cuando estén ligadas a un cambio.
- ✓ Deberá poder manejar los siguientes indicadores de Status: abierto y cerrado, con opción de configurar también: en solicitud, en prueba/probado, instalado, aceptado, producción, en reparación/mantenimiento, removido, vendido, perdido.
- ✓ Los reportes deberán: poder ejecutarse en forma gráfica en tiempo real pudiendo visualizar los CI's y sus relaciones, podrán ser vía web, en forma predefinida, podrán generarse nuevos reportes, almacenarlos y personalizarlos, podrán exportarse de manera directa a Crystal Reports, y formato de texto enriquecido.
- ✓ Diseño en forma modular para llevar poder realizar una implementación sin programaciones especiales y sin afectar a la configuración personalizada y la base de datos.
- ✓ Facilidad de actualización de la herramienta (upgrade).
- ✓ Capacidad de integración de otros módulos para la gestión de servicios de TI a un CRM y a un sistema IVR en una misma plataforma común, a través de add.on's y sin la necesidad de programación adicional.
- ✓ No debe de requerir múltiples perfiles de administrador para su mantenimiento.
- ✓ En una actualización hacia una nueva versión, deberá conservar siempre las personalizaciones respecto de la información requerida al sistema.
- ✓ La herramienta debe soportar arquitectura SOA, permitiendo tener sistemas de mensajería estándar y poder utilizar varios protocolos como HTTP, servicios web (web services), correo electrónico, FTP, entre otros.
- ✓ El sistema deberá soportar a las aplicaciones para publicar mensajes en respuesta de la invocación de eventos (incidentes o alertas) dentro del negocio. Estos mensajes deberán ser publicados en formato Standard XML & XSL y deberán ser entregados en forma segura a través de una conexión http.
- ✓ El manejo de mensajes del punto anterior, deberá soportar a través de múltiples métodos de comunicación, debiendo ser: http, web services, SOAP, e-mail (outlook) y Fila de Mensajes Microsoft (Microsoft Message Que)
- ✓ La herramienta debe soportar aplicaciones cliente/servidor basadas en web y clientes locales desarrolladas bajo la tecnología SmartClient de Microsoft de forma nativa, utilizando la misma interfaz con ambos clientes.

- ✓ La herramienta debe soportar múltiples clientes de correo electrónico.
- ✓ Deberá cumplir con la compatibilidad con por lo menos alguno de los siguientes sistemas operativos: Windows 2000, Windows Server 2003 (SP2).
- ✓ El motor de base de datos que soporte la aplicación deberá de cubrir al menos una de las siguientes: SQL 2000 SP4, oracle 9.0 o 10g, SQL2005.
- ✓ La arquitectura deberá soportar comunicación sincrónica desde y hacia otras aplicaciones y fuentes de datos.
- ✓ Deberá estar desarrollado en native .NET
- ✓ Deberá ser flexible para crear nuevos campos sin programación. Como diseño de nuevos formularios, tablas, campos, entre otros.
- ✓ La administración deberá ser centralizada.
- ✓ Deberá tener la capacidad de migrar la configuración de una ambiente de pruebas a un ambiente de producción. Sin utilizar algún otro módulo.
- ✓ Deberá tener la capacidad de Integración con Outlook para envío de correo electrónico.
- ✓ Interfaces: Cliente WEB y cliente propietario.
- ✓ Autenticación: Directorio Activo, Propietaria.
- ✓ Protocolos de descubrimiento: IP, SNMP.
- ✓ Descubrimiento de equipos: Windows XP,
- ✓ Deberá abrir los reportes (tickets) basados en SNMP o correo electrónico (e-mails) y mensajes XML.

5 1.19 Procedimiento de cierre y cálculo de penalizaciones

- a. El primer día hábil de cada mes será entregado por parte del Centro de Atención y Soporte Tecnológico a nivel central y por las Coordinaciones Delegacionales de Informática según corresponda, una relación (impresa/medio magnético, óptico o electrónico) con los reportes pendientes.
- b. El Proveedor contará con 5 días hábiles a partir de la entrega de la relación de reportes pendientes para entregar una carpeta con los reportes técnicos, debidamente relacionados, que amparan la solución de los incidentes. Los reportes técnicos de los folios que no sean entregados, serán considerados abiertos sin menoscabo de la penalización que generen; en caso de que no se reciba comunicado alguno por parte del proveedor en este periodo, la penalización se tomará como aceptada; el Centro de Atención y Soporte Tecnológico notificará al Proveedor los días en los que incurrió en incumplimiento, con el fin de que, en un periodo no mayor a 5 días hábiles después de la notificación, el Proveedor argumente lo que a su juicio convenga.
- c. Transcurridos estos días será emitido el oficio de penalización.

2. EVALUACIONES DE CAMPO.

El Instituto se reserva el derecho de llevar a cabo, dentro del periodo de análisis técnico de las Proposiciones Técnicas, todas o cualquiera de las evaluaciones de campo, las cuales podrán consistir en una **Evaluación Física a Instalaciones** propias del Licitante o Centros Propios de Atención del Licitante, propuestos por él y especificados en su propuesta Técnica, así como cuatro **Pruebas Técnicas** a equipos en las instalaciones del Instituto.

Lo anterior tiene como fin el asegurar que los licitantes tienen y cuentan con la capacidad instalada para brindar los servicios de mantenimiento requerido en el presente anexo técnico.

Las Evaluaciones de Campo se llevarán a cabo en las instalaciones propias del Licitante o en los Centros de Atención Propios del Licitante o en las oficinas del Instituto.





103

Consistirán en caso de realizarse en:

2.1 Prueba Técnica

El licitante deberá de brindar cuatro servicios de mantenimiento correctivo a equipos del Instituto por partida, los servicios consistirán en el diagnostico de falla y definir la solución necesaria. No es parte de las pruebas el logro de la restauración o compostura del mismo.

Lás Pruebas Técnicas se llevarán a cabo en caso de realizarse en las fechas que el Instituto determine durante el acto de Presentación y Apertura de las Propuestas Técnica y Económica. Los licitantes participarán únicamente en las partidas en las que hayan presentado propuesta. En la fecha programada personal del Instituto levantará cuatro reportes al licitante donde dará a conocer la dirección exacta y tomará el tiempo de atención del servicio.

El licitante deberá especificar en su propuesta técnica el número 01-800 o local en la Cd. De México al cual el Instituto podrá llamar para aperturar hasta cuatro reportes de servicio por este medio y dar inicio a la Prueba Técnica, siendo motivo de descalificación la omisión de esta información en la Propuesta Técnica del Licitante.

El licitante deberá indicar en su propuesta técnica la pagina Web a la que el Instituto pueda acceder, y debe de otorgar un nombre y contraseña para que el Instituto aperture hasta cuatro reportes de servicio por este medio, y para poder visualizar su reporte el día de la prueba, siendo motivo de descalificación la omisión de la Pagina Web, Nombre y Contraseña en la Propuesta Técnica del Licitante.

Se debe anexar a la Propuesta Técnica el procedimiento para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes en la página web, de igual forma anexar en su propuesta técnica un diagrama de flujo resumiendo el procedimiento solicitado, siendo motivo de descalificación la omisión de esta información en la Propuesta Técnica del Licitante.

2.1.1 Procedimiento de la Prueba Técnica

Procedimiento

El Instituto realizará una llamada y/o una alta en la página web que determine el licitante, para levantar cuatro reportes con números de orden de servicio proporcionados por la Mesa de Servicio del Licitante(vía telefónica y/o web), el día definido para el participante, la llamada y/o alta vía web se realizará al número telefónico o página Web que el licitante haya estipulado en su propuesta técnica y en este momento se le definirá el nombre (s) del personal del Instituto con quien deberá reportarse, las direcciones exactas para realizar las pruebas técnicas, así como indicarle los equipos en cuestión.

En los casos que se levanten reportes por vía web, una vez que se ingrese el reporte en la herramienta propuesta por el Licitante, ésta herramienta deberá confirmar el folio o número de reporte así como la hora detallada con horas y minutos en que fue ingresado el reporte. Este mismo horario será verificado con el horario del personal del Instituto que realizará la prueba y dicha confirmación será impresa y será tomada como referencia para la evaluación, siendo motivo de descalificación que la herramienta propuesta no realice la confirmación solicitada.

El licitante deberá de realizar el diagnostico de falla y definir la posible solución, en un máximo de tres horas, contadas desde el momento en que se aperture el reporte hasta el momento del diagnostico.

Mecanismo

El licitante acudirá a las direcciones para cubrir los servicios y buscará las ubicaciones del usuario del equipo reportado, en donde personal del Instituto designado especialmente para supervisar la Prueba Técnica estará esperándolo para anotar la hora exacta en la que atendió la solicitud, en el Formato de Evaluación para la Prueba Técnica.

El personal técnico del Licitante realizará su labor de diagnóstico y definirá la solución óptima aconsejable, la cual quedará también asentada en el Formato antes mencionado así como en la Orden de Servicio del Licitante.

El Instituto verificará a partir de 8 horas después de iniciada la Prueba Técnica (Se entiende por iniciada la hora en que el Instituto decida aperturar, por cualquier vía de manera independiente los Servicios de Mantenimiento Correctivo al Licitante), que la orden de servicio, firmada por el personal que designe el Instituto así como el técnico de servicio del Licitante, se encuentre en la Pagina Web que el Licitante indique en su Propuesta Técnica, siendo motivo de descalificación el no poder ingresar a la Herramienta de Mesa de Servicio vía web del Licitante y/o visualizar la documentación requerida o que ésta no corresponda a la atención en la Prueba Técnica solicitada.

El criterio de evaluación de la prueba consistirá en dos reactivos; que el licitante cumpla con lo solicitado para la atención de los cuatro reportes en un lapso menor a 3 horas y que el Instituto pueda comprobar que el licitante cuenta con una mesa de servicios en operación a través de la página web que el licitante indique en su propuesta técnica. En caso contrario el Licitante que no cumpla con los requerimientos de la Prueba Técnica a entera satisfacción del Instituto, será descalificado de la presente Licitación.

El personal técnico del licitante deberá presentar identificación con fotografía y sello de la Empresa Licitante, para tener acceso a las instalaciones del Instituto, y en el caso de la Orden de Servicio que deberán dejar para constatar la atención de los equipos, éstos deberán contar con membrete y logotipo de la Empresa Licitante. Tanto el reporte del Licitante como el Formato de Evaluación para la Prueba Técnica deberán ser firmados por el personal del Instituto designado especialmente para supervisar la Prueba Técnica y el personal Técnico del Licitante que atendió el reporte.

El Licitante que no cumpla con los requerimientos de la Prueba Técnica a entera satisfacción del Instituto, será descalificado de la presente Licitación.

Una vez realizado las pruebas técnicas, independientemente del resultado obtenido, se levantará Acta circunstanciada para cada Licitante al día siguiente en el que se realizaron las pruebas.

Se deberán incluir como anexos del acta todos los documentos utilizados durante la prueba técnica, firmados por los integrantes del grupo correspondiente.

Todos los participantes firmarán el Acta Circunstanciada del Evento.

En caso de negarse el licitante participante a la firma de esta Acta, se procederá a asentar este hecho en la misma con la firma de los demás integrantes del grupo de evaluación, la falta de firma del licitante no invalidará su contenido, dando por terminado el evento.

No se darán copias de los documentos generados en la evaluación a los licitantes de otros participantes.

2.2 Evaluación Física a Instalaciones





Esta tiene como objetivo el verificar la existencia de las instalaciones señaladas como propias de cada Empresa Licitante y constatar que el Licitante cuenta con la capacidad de atención requerida e infraestructura necesaria para ofertar el servicio y la mesa de servicios (incluyendo las funcionalidades de esta bajo las mejores prácticas de ITIL y las características de la Herramienta empleada por la mesa de servicios) de acuerdo a lo que se requiere en las presentes bases de licitación. El licitante deberá especificar en su propuesta técnica las Instalaciones o Centros propios de Atención que podrán ser visitados por el Instituto, especificando dirección, teléfono, nombre del contacto por parte del licitante para coordinar la visita y un croquis de ubicación de las Instalaciones, siendo motivo de descalificación la omisión de esta información en la Propuesta Técnica del Licitante o bien el no permitir acceso del personal del Instituto a las Instalaciones del Licitante por la razón que fuere.

La Evaluación Física a Instalaciones se llevará a cabo, en caso de realizarse, dentro del periodo de análisis técnico de las Proposiciones Técnicas. En el caso de que el Licitante considere dentro de su propuesta técnica más de un sitio para esta evaluación, el Instituto se reserva el derecho de escoger el lugar a visitar.

El formato de evaluación se encuentra en el "Apartado D Y E".

Una vez realizado la Evaluación Física a Instalaciones, independientemente del resultado obtenido, se levantará Acta circunstanciada. El cierre del acta se realizará en el momento de la conclusión de la evaluación física a instalaciones, firmarán en el acta del evento de evaluación todos los integrantes del grupo de evaluación, para los efectos legales correspondientes.

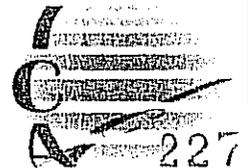
Es importante mencionar que parte del objetivo de esta Evaluación es confirmar lo especificado por el licitante en su propuesta técnica, mismo que deberá ser congruente con lo solicitado en las presentes Bases.

Asimismo, se reitera que es motivo de descalificación el no permitir el acceso a las instalaciones del Licitante en la fecha y horario convenidos, así como el no dar las facilidades al personal del Instituto para el cumplimiento del objetivo de las investigaciones que se realicen.

Encabezados y Títulos. Los encabezados y títulos de los numerales e incisos del presente anexo son para efecto de referencia únicamente y de ninguna manera podrán modificar o afectar el significado o interpretación de cualesquiera de los términos, requerimientos y/o solicitudes del presente anexo.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

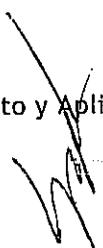
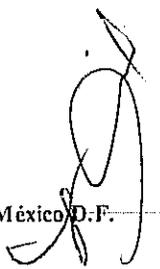
ANEXO NUMERO 4 (CUATRO)

ANEXO TECNICO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA
PARA EL AÑO 2009

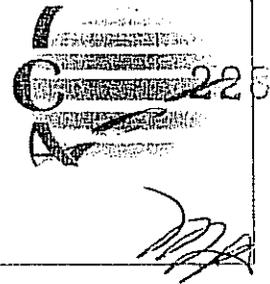
SE DESCRIBE AMPLIA Y DETALLADA LA PROPUESTA DEL SERVICIO
OFERTADO DE ACUERDO AL NUMERAL 9.1 INCISO B).


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

 Uruguay No. 15 Col: Centro CP. 06000-México D.F. 

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1. DESCRIPCIÓN GENÉRICA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA

Mi representada ofrece el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para todos sus equipos de cómputo, periféricos y auxiliares descritos en los distintos apartados de este anexo, como son servidores departamentales, equipos de computo portátil y de escritorio, pantallas de alta definición, proyectores multimedia y dispositivos varios, que se encuentran en los diferentes inmuebles del Instituto a nivel nacional, a partir de la fecha de firma del Contrato y hasta el 31 de diciembre del 2009.

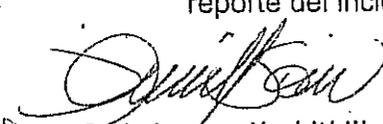
Consideramos el llevar a cabo al menos un servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo indicado al numeral 1.13 Mantenimiento Preventivo del presente anexo.

Mi representada atenderá los equipos que han ido presentando fallas y que por no contar con el servicio, no han sido atendidos y solucionados los cuales conforman el servicio especificado como numeral 1.4 Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto).

1.1 Mantenimiento Correctivo

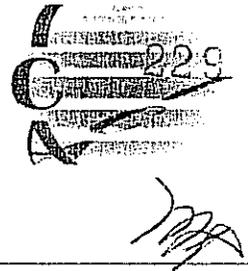
El mantenimiento que ofrece mi representada será el correctivo para todos los equipos y prioridades descritos en el Apartado " A " de este Anexo, entendiéndose por:

- MANTENIMIENTO CORRECTIVO: La eliminación de fallas en componentes de hardware de los equipos, en tal caso el usuario del equipo en cada instalación del INSTITUTO, hará el reporte del incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos, el cual será atendido por


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingenieria de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

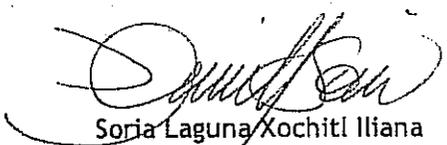
la plantilla de personal que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., tenga para tal fin.

Mi representada pondrá a disposición del Instituto, para proporcionar el servicio:

- I. De personal técnico calificado.
- II. Herramientas y los equipos de diagnóstico, prueba y ajuste necesarios para efectuar el mantenimiento.

Mi representada en caso de verse favorecida en la presente licitación atenderá cada uno de los reportes en los tiempos de solución establecidos en el punto 1.8 de éste Anexo, mi representada garantiza la funcionalidad de todos los equipos descritos en el Apartado " A" del presente Anexo, solucionando la totalidad de los incidentes reportados incluso a nivel de BIOS. Así mismo, durante la vigencia del Contrato o de lo especificado en las presentes bases de licitación y hasta la solución de los incidentes del equipo, mi representada queda obligada a cerrar la totalidad de los reportes generados, sin menoscabo de las penas convencionales y/o deducciones que se generen.

En caso de vernos favorecidos en la Partida 1 y 2 asignaremos, sin costo adicional para el Instituto, en sitio y de tiempo completo, Ingenieros Coordinadores de Servicio, en las ciudades indicadas en la columna " Ciudades o Sitios" especificados en la tabla A, durante la vigencia del Contrato y el tiempo posterior necesario para concluir la solución del total de los reportes pendientes y hasta el finiquito del mismo, en el horario de servicio solicitado de 8:00 a 20:00 hrs. Sin menos cabo, de que estos recursos deberán de mantener estrecha comunicación con el Instituto incluso fuera del Horario especificado.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.


Uruguay No. 15 Col: Centro-CP-06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
 MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Tabla A. Ciudades o Sitios.

Distribución de los ingenieros coordinadores se estima de la siguiente forma:

PARTIDA 1/ZONA 1:

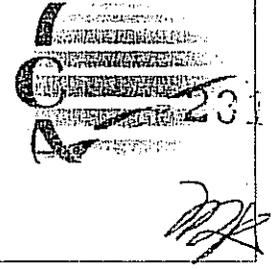
| Partida | Delegaciones | Ciudades o Sitios | Ingenieros Coordinadores |
|---------------------------|------------------|---|--------------------------|
| 1 | Nivel central | Centro de Atención y Soporte Tecnológico de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en la Ciudad de México | Al menos 3 |
| | DF Norte | Maaddalena de las Salinas | Al menos 1 |
| | DF Sur | Santa Anita | Al menos 1 |
| | Morelos | Cuernavaca | Al menos 1 |
| | Tlaxcala | Tlaxcala | Al menos 1 |
| | Campeche | Campeche | Al menos 1 |
| | Chiapas | Tapachula | Al menos 1 |
| | Quintana Roo | Chetumal | Al menos 1 |
| | Tabasco | Villahermosa | Al menos 1 |
| | Yucatán | Mérida | Al menos 1 |
| | Oaxaca | Oaxaca | Al menos 1 |
| | Guerrero | Acaoulco | Al menos 1 |
| | Hidalgo | Pachuca | Al menos 1 |
| | Colima | Colima | Al menos 1 |
| | Michoacán | Morelia | Al menos 1 |
| | Veracruz Norte | Jalapa | Al menos 1 |
| | Veracruz Sur | Orizaba | Al menos 1 |
| | Puebla | Puebla | Al menos 1 |
| | Estado de México | Naucalpan | Al menos 1 |
| Estado de México Poniente | Toluca | Al menos 1 | |

Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP: 06000-México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



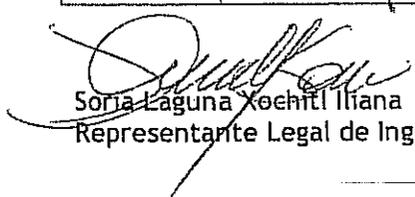
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
 MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

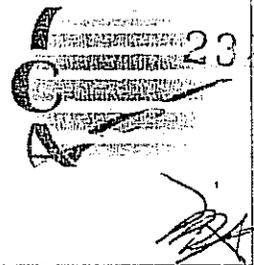
PARTIDA 2/ZONA 2:

| Partida | Delegaciones | Ciudades o Sitios | Ingenieros Coordinadores |
|---------|---------------------|-------------------|--------------------------|
| 2 | Jalisco | Guadalajara | Al menos 1 |
| | Coahuila | Saltillo | Al menos 1 |
| | Coahuila | Torreón | Al menos 1 |
| | Nuevo León | Monterrey | Al menos 1 |
| | San Luis Potosí | San Luis Potosí | Al menos 1 |
| | Tamaulipas | Cd. Victoria | Al menos 1 |
| | Aguascalientes | Aguascalientes | Al menos 1 |
| | Nayarit | Tepic | Al menos 1 |
| | Chihuahua | Chihuahua | Al menos 1 |
| | Chihuahua | Cd. Juárez | Al menos 1 |
| | Durango | Durango | Al menos 1 |
| | Zacatecas | Zacatecas | Al menos 1 |
| | Baja California | Mexicali | Al menos 1 |
| | Baja California Sur | La Paz | Al menos 1 |
| | Querétaro | Querétaro | Al menos 1 |
| | Guanajuato | León | Al menos 1 |
| Sinaloa | Culiacán | Al menos 1 | |
| Sonora | Cd. Obregón | Al menos 1 | |


 Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Los Ingenieros Coordinadores de mi representada cuentan con la capacidad de decisión en relación al servicio que se proporcionará y tendrán comunicación constante con la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a través del Centro de Atención y Soporte Tecnológico o la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente a la ciudad seleccionada. Para lo anterior el Instituto proporcionará espacio físico, silla, escritorio, teléfono y nodo de comunicaciones.

Los Ingenieros Coordinadores se presentarán a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática o la Coordinación Delegacional de Informática según corresponda en un plazo no mayor a 3 días hábiles después de la firma del contrato. En caso contrario aceptamos que se apliquen las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Adicionalmente, mi representada contemplará la cantidad de técnicos de servicio para Mantenimiento Correctivo necesarios para cumplir con los niveles de servicio solicitados en las presentes Bases.

1.2 Planta Instalada y Nivel de Servicio

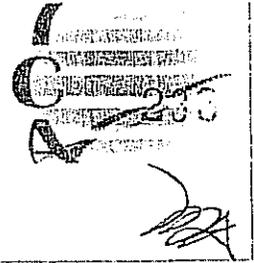
El servicio ofertado por mi representada estará destinado a atender, corregir y solucionar todos los incidentes de los equipos propiedad del Instituto (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ORIGINAN LOS INCIDENTES EN LOS EQUIPOS) ubicados en los inmuebles del Instituto a nivel Nacional, de las marcas, modelos y cantidades, que se mencionan en los distintos Apartados de este Anexo, estos se clasifican en dos prioridades, de acuerdo a la importancia de las aplicaciones que procesan o del usuario.


Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

| Prioridad | DESCRIPCIÓN |
|-----------|--|
| 1 | Son todos los servidores departamentales, equipo de cómputo portátil y de escritorio asignado a nivel directivo, por lo que el nivel de servicio requerido para la solución de incidentes en equipos incluidos en esta prioridad debe ser máximo de 6 hrs. hábiles |
| 2 | Son todos los equipos y dispositivos que permiten la operación de las distintas áreas del Instituto, se consideran con un nivel de servicio para la solución de incidentes, en equipos incluidos en esta prioridad, de máximo 12 hrs. hábiles |

La distribución del equipamiento por Partida (Zona), Delegación y Prioridad (P1 y P2) se muestra en las tablas siguientes, mismas que se encontraran cubiertas durante la vigencia del contrato con excepción del equipo de impresión, al cual sólo se contempla dentro del período de mayo a septiembre de 2009, el siguiente equipamiento se encuentra en el Apartado A:


Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

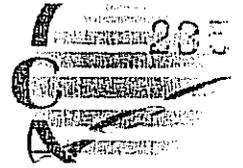

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.


Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

| ZONA | Delegaciones | Ciudades o Sitios | IMPRESORAS | | LAPTOP | | PC | | SERVIDOR | | OTROS | | TOTAL DELEGACION |
|------|---------------------------|--------------------------|--------------|---------------|------------|--------------|---------------|---------------|--------------|------------|------------|--------------|------------------|
| | | | P1 | P2 | P1 | P2 | P1 | P2 | P1 | P2 | P1 | P2 | |
| Z1 | Nivel central | Ciudad de México | 629 | 2,132 | 344 | 235 | 60 | 9,394 | 208 | 0 | 0 | 762 | 23 13,764 |
| Z1 | Campeche | Campeche | 38 | 468 | 0 | 25 | 63 | 584 | 14 | 2 | 14 | 66 | 1,274 |
| Z1 | Chiapas | Tapachula | 1 | 1,263 | 0 | 39 | 15 | 2,193 | 1 | 11 | 0 | 80 | 3,603 |
| Z1 | DF Norte | Magdalena de las Salinas | 0 | 3,105 | 0 | 123 | 0 | 6,331 | 0 | 52 | 0 | 379 | 9,990 |
| Z1 | DF Sur | Santa Anita | 16 | 4,575 | 0 | 140 | 1,347 | 6,161 | 39 | 59 | 260 | 399 | 12,996 |
| Z1 | Guerrero | Acapulco | 2 | 343 | 0 | 29 | 14 | 1,327 | 21 | 1 | 2 | 136 | 1,875 |
| Z1 | Morelos | Cuernavaca | 4 | 802 | 0 | 70 | 0 | 1,120 | 23 | 0 | 5 | 210 | 2,234 |
| Z1 | Oaxaca | Oaxaca | 16 | 1,633 | 50 | 60 | 65 | 1,612 | 42 | 59 | 11 | 127 | 3,675 |
| Z1 | Puebla | Puebla | 0 | 2,047 | 0 | 142 | 0 | 4,076 | 45 | 0 | 0 | 280 | 6,590 |
| Z1 | Quintana Roo | Chetumal | 295 | 296 | 11 | 50 | 515 | 546 | 5 | 7 | 25 | 53 | 1,803 |
| Z1 | Estado de México Poniente | Toluca | 2 | 1,478 | 0 | 24 | 0 | 2,487 | 30 | 0 | 0 | 87 | 4,108 |
| Z1 | Estado de México Oriente | Naucalpan | 1,177 | 1,501 | 0 | 94 | 0 | 3,963 | 67 | 0 | 0 | 477 | 7,279 |
| Z1 | Tabasco | Villahermosa | 2 | 473 | 0 | 16 | 0 | 878 | 10 | 0 | 0 | 62 | 1,441 |
| Z1 | Tlaxcala | Tlaxcala | 205 | 332 | 14 | 7 | 7 | 618 | 16 | 1 | 0 | 101 | 1,301 |
| Z1 | Colima | Colima | 0 | 420 | 0 | 23 | | 619 | 12 | 2 | 0 | 68 | 1,144 |
| Z1 | Hidalgo | Pachuca | 73 | 1,009 | 1 | 4 | 70 | 1,227 | 9 | 6 | 0 | 148 | 2,547 |
| Z1 | Michoacán | Morelia | 5 | 1,268 | 0 | 17 | 6 | 2,117 | 25 | 0 | 0 | 101 | 3,539 |
| Z1 | Veracruz Norte | Jalapa | 538 | 542 | 50 | 38 | 0 | 1,972 | 107 | 0 | 0 | 209 | 3,456 |
| Z1 | Veracruz Sur | Orizaba | 0 | 1,899 | 0 | 29 | 0 | 1,991 | | 44 | 0 | 159 | 4,122 |
| Z1 | Yucatán | Mérida | 101 | 235 | 9 | 0 | 7 | 872 | 45 | 0 | 7 | 975 | 2,251 |
| | | TOTAL ZONA | 3,104 | 25,821 | 479 | 1,165 | 12,169 | 50,088 | 719 | 244 | 324 | 4,879 | 88,992 |
| ZONA | Delegaciones | Ciudades o Sitios | | | | | | | | | | | |
| Z2 | Coahuila | Saltillo, Torreon | 61 | 1,744 | 0 | 46 | 27 | 3,292 | 48 | 17 | 7 | 200 | 5,442 |
| Z2 | Aguascalientes | Aguascalientes | 0 | 407 | 0 | 5 | 0 | 631 | 0 | 2 | 0 | 10 | 1,055 |
| Z2 | Baja California Norte | Mexicali | 12 | 1,416 | 2 | 43 | 6 | 2,566 | 52 | 0 | 24 | 246 | 4,367 |
| Z2 | Baja California Sur | La Paz | 3 | 512 | 0 | 32 | 10 | 930 | 14 | 0 | 1 | 102 | 1,604 |
| Z2 | Chihuahua | Chihuahua | 1,880 | 43 | 45 | 5 | 3,313 | 14 | 35 | 0 | 299 | 15 | 5,649 |
| Z2 | Durango | Durango | 3 | 942 | 0 | 19 | 3 | 1,395 | 34 | 1 | 3 | 122 | 2,522 |
| Z2 | Sinaloa | Culiacán | 16 | 1,984 | 0 | 80 | 77 | 2,423 | 41 | 0 | 7 | 322 | 4,950 |
| Z2 | Sonora | Cd. Obregón | 239 | 714 | 0 | 69 | 363 | 2,322 | 16 | 0 | 0 | 138 | 3,861 |
| Z2 | Querétaro | Querétaro | 35 | 937 | 0 | 14 | 35 | 1,410 | 36 | 4 | 10 | 206 | 2,687 |
| Z2 | Guanajuato | León | 0 | 1,664 | 0 | 45 | 11 | 2,364 | 33 | 0 | 12 | 284 | 4,413 |
| Z2 | Zacatecas | Zacatecas | 6 | 847 | 1 | 46 | 70 | 1,122 | 19 | 1 | 1 | 110 | 2,223 |
| Z2 | Jalisco | Guadalajara | 20 | 3,626 | 0 | 191 | 1 | 6,049 | 44 | 91 | 1 | 345 | 10,368 |
| Z2 | Nayarit | Tepic | 2 | 516 | 0 | 13 | 0 | 1,165 | 2 | 4 | 0 | 112 | 1,814 |
| Z2 | Nuevo León | Monterrey | 6 | 2,505 | 0 | 80 | | 4,774 | 236 | 19 | 1 | 446 | 8,067 |
| Z2 | San Luis Potosí | San Luis Potosí | 8 | 1,257 | 0 | 30 | 24 | 2,099 | 102 | 0 | 54 | 179 | 3,733 |
| Z2 | Tamaulipas | Cd. Victoria | 7 | 1,423 | 0 | 67 | | 2,504 | 40 | 0 | 0 | 186 | 4,227 |
| | | TOTAL ZONA | 2,298 | 20,637 | 48 | 785 | 3,940 | 35,060 | 752 | 139 | 420 | 3,023 | 67,002 |
| | | TOTAL DISPONIBLE | 5,402 | 46,458 | 527 | 1,950 | 16,109 | 85,148 | 1,471 | 383 | 744 | 7,902 | 155,994 |

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

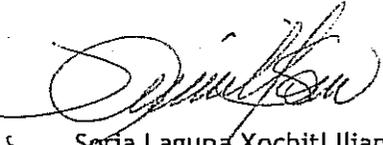
En función a las DOS PRIORIDADES en que se agrupan la clasificación de los equipos propiedad del Instituto descritos en el Apartado " A" de este Anexo, se aplicarán tiempos de solución de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8.

Mi representada en caso de vernos favorecidos en la partida 1 ó 2, quedaremos obligados al cierre total de los incidentes reportados.

Mi representada en caso de vernos favorecidos considerará para otorgar los servicios descritos en las presentes bases de Licitación, las zonas horarias a la que pertenece cada estado. La cobertura para los equipos de impresión se contempla desde el inicio del contrato y hasta el día 30 del mes de septiembre.

1.3 Inclusiones por Vencimiento

Mi representada considera los equipos que, durante el transcurso del año, pierden el servicio de garantía y deben ser integrados al servicio de mantenimiento correctivo y preventivo, a fin de que la operación institucional, que hace uso de ellos, no se vea interrumpida. Estos recibirán el mismo tratamiento que el resto de la Planta Instalada. Las Inclusiones por Vencimiento se encuentran contenidas en el Apartado " B" y del cual a continuación se muestra el resumen:

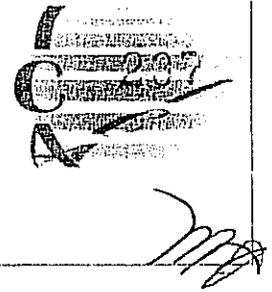

Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No-15-Col. Centro CP. 06000 México D.F.

| ZONA | Delegaciones | Ciudades o Sitios | XW 4400 fecha de terminacion 22/12/2009 | NC 6400 fecha de terminacion 29/12/2009 | NX 6320 fecha de terminacion 27/04/2009 | NC 6220 fecha de terminacion 27/04/2009 | E340 fecha de terminacion 31/08/2009 | TOTAL DELEGACION |
|------|---------------------------|--------------------------|---|---|---|---|--|------------------|
| | | | | | | | | 235 |
| Z1 | Nivel central | Ciudad de México | 156 | 72 | 5 | 6 | 239 | 478 |
| Z1 | Campeche | Campeche | | | | | 6 | 6 |
| Z1 | Chiapas | Tapachula | | | | | | 8 |
| Z1 | DF Norte | Magdalena de las Salinas | 5 | | | | 36 | 41 |
| Z1 | DF Sur | Santa Anita | 1 | 6 | | | 64 | 71 |
| Z1 | Guerrero | Acapulco | | | | | 10 | 10 |
| Z1 | Morelos | Cuernavaca | | 2 | | | 8 | 10 |
| Z1 | Oaxaca | Oaxaca | | | | | 6 | 6 |
| Z1 | Puebla | Puebla | | | | | 14 | 14 |
| Z1 | Quintana Roo | Chetumal | | | | | 11 | 11 |
| Z1 | Estado de México Poniente | Toluca | | | | | 2 | 2 |
| Z1 | Estado de México Oriente | Naucalpan | | | | | 33 | 33 |
| Z1 | Tabasco | Villahermosa | | | | | | 0 |
| Z1 | Tlaxcala | Tlaxcala | | | | | 7 | 7 |
| Z1 | Colima | Colima | | | 2 | | 8 | 10 |
| Z1 | Hidalgo | Pachuca | 2 | | | | 4 | 6 |
| Z1 | Michoacán | Morelia | | | | | 13 | 13 |
| Z1 | Veracruz Norte | Jalapa | | | | | 22 | 22 |
| Z1 | Veracruz Sur | Orizaba | | | | | 2 | 2 |
| Z1 | Yucatán | Mérida | | | | | | 0 |
| | | TOTAL ZONA | 164 | 80 | 7 | 6 | 485 | 742 |
| ZONA | Delegaciones | Ciudades o Sitios | | | | | | |
| Z2 | Coahuila | Saltillo, Torreon | | | | | 10 | 10 |
| Z2 | Aguascalientes | Aguascalientes | | | | | 3 | 3 |
| Z2 | Baja California Norte | Mexicali | | | 1 | | 17 | 18 |
| Z2 | Baja California Sur | La Paz | | | | | 6 | 6 |
| Z2 | Chihuahua | Chihuahua | | 1 | | | 13 | 14 |
| Z2 | Durango | Durango | | | | | 7 | 7 |
| Z2 | Sinaloa | Culiacán | | | | | 5 | 5 |
| Z2 | Sonora | Cd. Obregón | | | | | 3 | 3 |
| Z2 | Querétaro | Querétaro | 1 | | | | 4 | 5 |
| Z2 | Guanajuato | León | | | | | 20 | 20 |
| Z2 | Zacatecas | Zacatecas | 5 | | | | 4 | 9 |
| Z2 | Jalisco | Guadalajara | 4 | | | | 48 | 52 |
| Z2 | Nayarit | Tepic | | | | | 4 | 4 |
| Z2 | Nuevo León | Monterrey | | | | | 38 | 38 |
| Z2 | San Luis Potosí | San Luis Potosí | | | | | 3 | 3 |
| Z2 | Tamaulipas | Cd. Victoria | | | | | 2 | 2 |
| | | TOTAL ZONA | 10 | 1 | 1 | 0 | 187 | 199 |
| | | TOTAL DISPOSITIVOS | 174 | 81 | 8 | 6 | 672 | 941 |

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.4 Restablecimiento del Servicio del equipo Multimarca

(Puesta a Punto)

Mi representada considera como parte del servicio el concepto de Puesta a Punto, el cual son todos los reportes que se encuentren sin atención hasta el día de firma del contrato, actualmente el Instituto no cuenta con información referente a la cantidad de incidentes de Puesta a Punto, toda vez que el actual contrato tiene vigencia hasta el 24 de febrero de 2009.

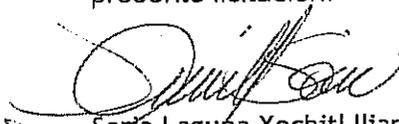
Este servicio tendrá el siguiente tratamiento:

Los tiempos de solución que acepta mi representa se encuentra en la siguiente tabla:

| Tiempo para Solución |
|--|
| 90 días naturales a partir de la entrega del listado de puesta a Punto |

En caso de que mi representada resulte favorecida realizará la reparación de la totalidad de las fallas (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ORIGINAN LOS INCIDENTES EN LOS EQUIPOS) de los reportes Puesta a Punto en el tiempo establecido, por lo que de no cumplir, aceptaremos las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. El nivel de este servicio también incluye el tratamiento del numeral 1.9 Soporte de Equipos.

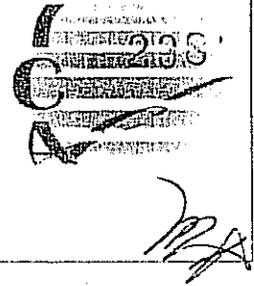
El Costo de este servicio se incluye en el precio del mantenimiento correctivo, por lo que una vez solucionada(s) la(s) falla(s) en los equipos se integrarán a los servicios de mantenimiento objeto de la presente licitación.


Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000-México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Mi representada considerará que hay un periodo de tiempo derivado del proceso de licitación en donde pueden abrirse mas reportes que serán considerados como parte integral de la Puesta a Punto. El Instituto no tiene información de las fallas que puedan darse en este lapso. El listado de equipo de puesta a punto será entregado a mi representada a través de Oficio a más tardar 5 días hábiles a partir de la fecha de firma del contrato por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.

1.5 Horario de Servicio

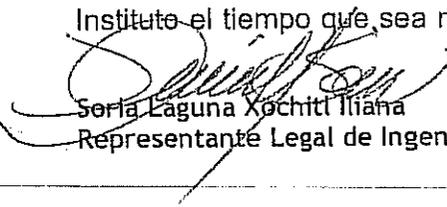
El horario de servicio o de atención que proporcionará mi representada será:

| PRIORIDAD | HORARIO DE SERVICIO REQUERIDO |
|-----------|---|
| 1 | 12 Horas (de 8:00 a 20:00 Horas de Lunes a Viernes) |
| 2 | 10 Horas (de 8:00 a 18:00 Horas de Lunes a Viernes) |

Si la solución de un incidente no se termina durante el horario de cobertura normal, el personal de mi representada deberá continuar con la reparación hasta su solución, sin cargo adicional para el Instituto.

Para los casos en que un incidente de equipo Prioridad 1, ponga en riesgo la operación institucional, mi representada otorgará el mantenimiento correctivo, inclusive fuera de las horas y días hábiles establecidos, lo cual no implicará de ninguna forma costos adicionales para el INSTITUTO.

Asimismo el personal técnico de mi representada se obliga a permanecer en las instalaciones del Instituto el tiempo que sea necesario después de la intervención para verificar la correcta operación


Sorja Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.


Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

del equipo.

La Mesa de Servicios de mí representada, se encontrará disponible de acuerdo a lo siguiente:

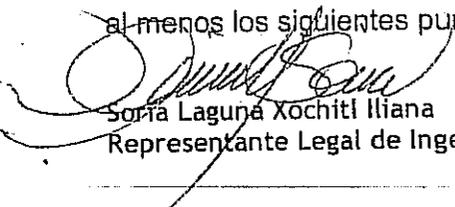
| CANAL | HORARIO DE SERVICIO REQUERIDO |
|---|--|
| Teléfono 01-800 y correo electrónico | De 8:00 a 20:00 Horas de Lunes a Viernes |
| Web | 24 hrs. Durante la vigencia del contrato |

1.6 Cobertura

La inasistencia del personal residente de mi representada por vacaciones, cursos, incapacidades, licencias, etc., será transparente para la prestación del servicio al Instituto; este personal será sustituido por otro que tenga la misma capacidad para dar cumplimiento a los compromisos pactados; sin descuidar los niveles de servicio del Mantenimiento Correctivo y Preventivo así como la puesta a punto definidos en las presentes bases.

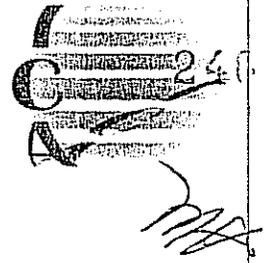
1.7 Atención de Reportes de Incidentes

Mi representada se obliga en la atención de un incidente, a contar con un procedimiento que incluya al menos los siguientes puntos generales:


Sorja Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

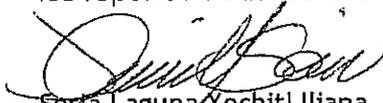
- a) Registro de Incidentes en la Mesa de Servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.
- b) Asignación de personal para atención de Incidentes.
- c) Atención del Incidente.
- d) Solución y documentación del Incidente.

De lo anterior mi representada presenta el procedimiento establecido para cumplir con los puntos antes descritos, dicho procedimiento podrá ser modificado de común acuerdo en función de las necesidades del Instituto.

Mi representada informará al Instituto de los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, domicilios, teléfonos, fax, e-mail, radiolocalizadores o celulares.

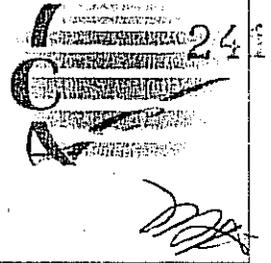
Mi representada en caso de resultar favorecida en el presente proceso queda obligada a proporcionar al Instituto un número telefónico local, 01-800, página web y correo electrónico para dar de alta y confirmar los reportes de incidentes así como consultar el estatus de los mismos, toda vez que el Instituto realizará el reporte de incidentes desde el Centro de Atención y Soporte Tecnológico (CAST) dependiente de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática para Nivel Central y las Mesas de Ayuda Delegacionales (MAD) dependientes de las Coordinaciones Delegacionales de Informática correspondiente a su estado.

En nuestra propuesta se otorgará al menos un acceso vía web para cada una de las Coordinaciones Delegacionales de Informática (Para la Partida 1 y 2) y para la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática con el fin de poder dar de alta y visualizar el estatus que guarda cada uno de los reportes de incidentes en la mesa de servicios de mi representada.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

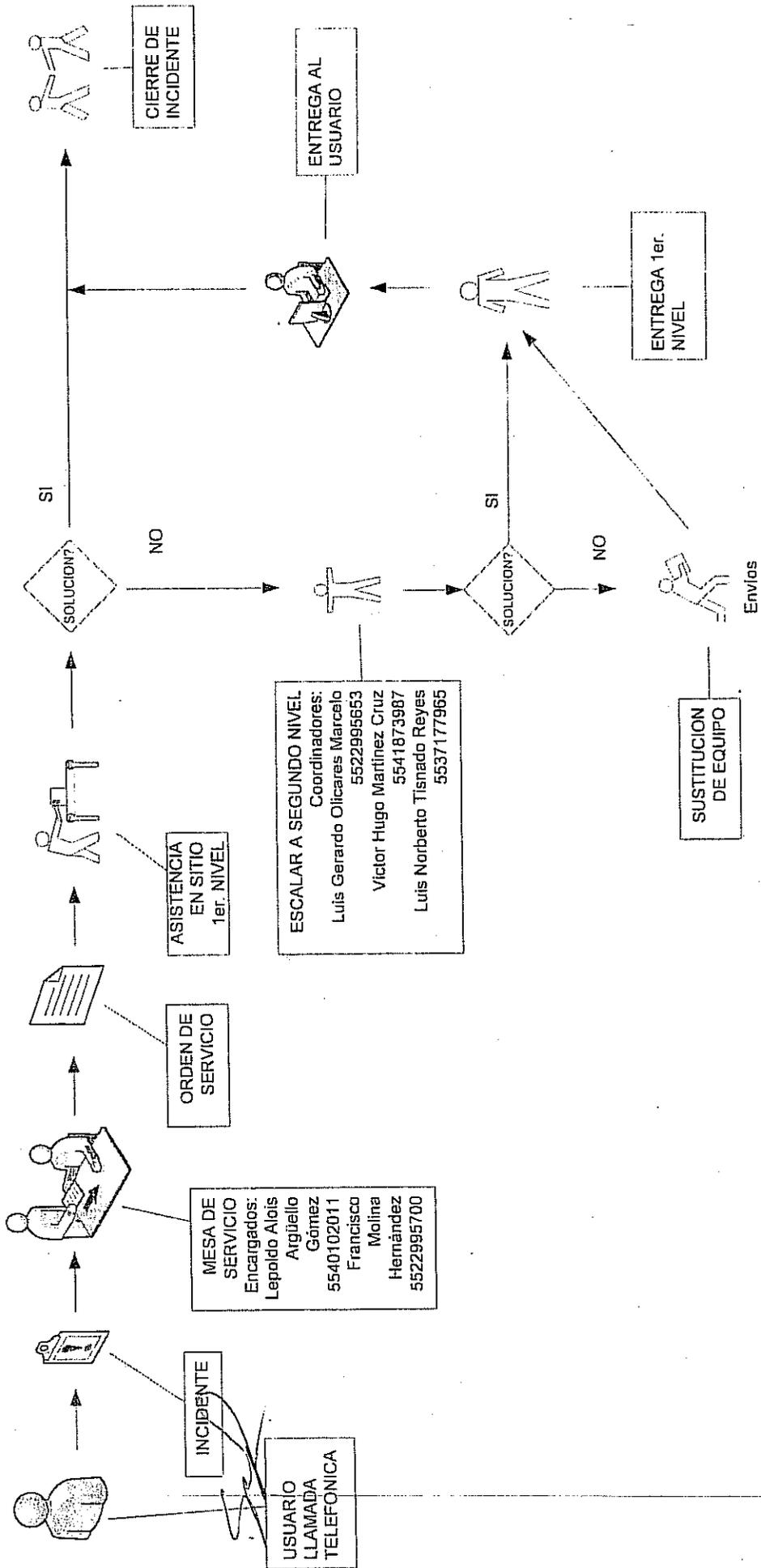
22 DE ABRIL DEL 2009

Atención y Reportes de Incidentes

- Registro de Incidentes
(Vía Multicanal)
 - (55) 46 24 57 00
 - <http://201.161.36.189/servicemanagement/web/selfserviceloginsp.aspx>
 - mesadeservicios@icasistemas.com.mx
 - (01800) 6817 248
- Mesa de Servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones
 - Responsable: Leopoldo Alois Arguello Gómez
- Atención al Incidente
 - Responsables:
Plantilla de Personal Técnico
- Solución y Documentación de Incidente
 - Responsables:
Plantilla de Personal Técnico
 - Responsable: Francisco Molina Hernández

Soria Laguna Xochitl Liliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ESCALAMIENTO DE INCIDENTES



USUARIO LLAMADA TELEFONICA

INCIDENTE

MESA DE SERVICIO
Encargados:
Lepoldo Alois Argüello
Gómez 5540102011
Francisco Molina
Hernández 5522995700

ORDEN DE SERVICIO

ASISTENCIA EN SITIO 1er. NIVEL

ESCALAR A SEGUNDO NIVEL
Coordinadores:
Luis Gerardo Olicares Marcelo 5522995653
Victor Hugo Martínez Cruz 5541873987
Luis Norberto Tisnado Reyes 5537177965

SUSTITUCION DE EQUIPO

Envios

ENTREGA 1er. NIVEL

ENTREGA AL USUARIO

CIERRE DE INCIDENTE

[Handwritten signature]

[Large handwritten signature]

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

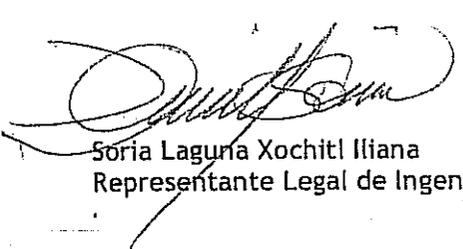
22 DE ABRIL DEL 2009

Para dar cumplimiento a lo relativo a los accesos vía web del párrafo anterior y de acuerdo a la
partida 1 y 2, a continuación se definen el número de estos accesos por partida:

| Partida | Coordinación Delegacional de Informática | División de Soporte Técnico y Seguridad Informática |
|---------|---|--|
| 1 | 19 | 1 |
| 2 | 18 | 1 |

En ningún caso mi representada podrá proporcionar soluciones vía telefónica, que impliquen la
intervención física de los equipos por parte del personal del Instituto. Entendiéndose como
intervención física la apertura del chasis de los equipos.

Mi representada cumplirá con los tiempos de solución de incidentes y de atención, sin embargo, para
casos en que por cuestiones de logística o por requerimiento de los usuarios sea necesario
reprogramar el servicio, esto se informará y aprobará para las Mesas de Ayuda de las
Coordinaciones Delegaciones de Informática en los estados y por el CAST a nivel central según
corresponda.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.7.1 Promedios Mensuales

Mi representada tiene los elementos para conformar la propuesta técnica, de acuerdo a las estadísticas, se tiene un promedio mensual de reportes del año 2008, distribuido por delegación.

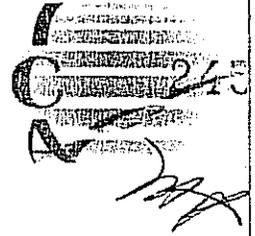
Reportes Mensuales por Delegación en el año 2008 considerando Abril - Diciembre

| Partida | Cve Deleg | Delegación | Eventos Totales por Delegación 2008 | Eventos Promedio Mensual 2008 | Equipos en cobertura 2008 | Eventos Totales en 2008 ABR-DIC |
|---------|-----------|----------------|-------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 1 | 9 | Nivel central | 3,913 | 435 | 13,603 | 23,978 |
| | 39 | DF Norte | 421 | 47 | 10,418 | |
| | 40 | DF Sur | 2,948 | 328 | 12,828 | |
| | 18 | Morelos | 949 | 105 | 2,721 | |
| | 30 | Tlaxcala | 602 | 67 | 1,498 | |
| | 22 | Puebla | 944 | 105 | 6,595 | |
| | 4 | Campeche | 322 | 36 | 1,950 | |
| | 7 | Chlapas | 694 | 77 | 3,929 | |
| | 24 | Quintana Roo | 730 | 81 | 2,422 | |
| | 28 | Tabasco | 449 | 50 | 2,295 | |
| | 33 | Yucatán | 530 | 59 | 3,209 | |
| | 21 | Oaxaca | 876 | 97 | 4,173 | |
| | 12 | Guerrero | 589 | 65 | 2,716 | |
| | 31 | Veracruz Norte | 1,081 | 120 | 4,761 | |
| | 32 | Veracruz Sur | 1,564 | 174 | 4,296 | |
| | 15 | EDM Oriente | 4,860 | 540 | 11,103 | |
| | 16 | EDM Poniente | 553 | 61 | 5,522 | |
| | 13 | Hidalgo | 932 | 104 | 3,377 | |
| 6 | Colima | 642 | 71 | 1,792 | | |
| 17 | Michoacán | 379 | 42 | 2,729 | | |
| 2 | 5 | Coahuila | 972 | 108 | 6,352 | 21,763 |
| | 20 | Nuevo León | 2,651 | 295 | 8,765 | |

Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

| | | | | |
|----|-----------------------|---------------|--------------|----------------|
| 25 | San Luis Potosí | 1,393 | 155 | 4,815 |
| 29 | Tamaulipas | 1,199 | 133 | 4,270 |
| 1 | Aguascalientes | 1,302 | 145 | 2,324 |
| 8 | Chihuahua | 2,386 | 265 | 5,828 |
| 10 | Durango | 593 | 66 | 3,694 |
| 34 | Zacatecas | 595 | 66 | 3,219 |
| 2 | Baja California Norte | 1,772 | 197 | 6,026 |
| | Baja California Sur | 449 | 50 | 2,039 |
| 26 | Sinaloa | 1,782 | 198 | 7,614 |
| 19 | Nayarit | 628 | 70 | 1,934 |
| 23 | Querétaro | 636 | 71 | 3,002 |
| 11 | Guanajuato | 1,495 | 166 | 6,163 |
| 14 | Jalisco | 2,495 | 277 | 12,400 |
| 27 | Sonora | 1,415 | 157 | 4,635 |
| | | 45,741 | 5,083 | 185,017 |

Se toma en cuenta que los equipos de impresión sólo fueron considerados para el periodo comprendido entre los meses de mayo a septiembre dentro del alcance del contrato 2008. A continuación se muestra el total de equipo de impresión por Delegación:

| Delegación | IMPRESORAS | Delegación | IMPRESORAS |
|------------|------------|------------|------------|
| Campeche | 640 | Coahuila | 1,229 |
| Chiapas | 1,520 | Colima | 518 |
| DF Norte | 2,471 | Guanajuato | 1,730 |
| DF Sur | 3,813 | Hidalgo | 693 |
| Guerrero | 660 | Jalisco | 3,754 |
| Morelos | 756 | Michoacán | 1,081 |

Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

[Handwritten signature and stamp]
 246

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

| | | | |
|----------------|-------|---|--------|
| Nivel Central | 2,690 | Nuevo León | 2,257 |
| Oaxaca | 1,534 | Querétaro | 970 |
| Puebla | 1,839 | San Luis Potosí | 1,512 |
| Quintana Roo | 669 | Tamaulipas | 863 |
| EDM Oriente | 2,780 | Aguascalientes | 453 |
| EDM Poniente | 1,258 | Baja California Norte | 1,472 |
| Tabasco | 518 | Nayarit | 583 |
| Tlaxcala | 543 | Chihuahua | 1,739 |
| Veracruz Norte | 1,364 | Baja California Sur | 517 |
| Veracruz Sur | 1,718 | Durango | 1,005 |
| Yucatán | 1,307 | Sinaloa | 1,918 |
| Sonora | 981 | Zacatecas | 969 |
| | | Total de Impresoras en 2008 (Abr-Sept.) | 50,324 |

La información presentada en la siguiente tabla se toma en cuenta para que mi representada complete la propuesta Técnica-Económica, se considera que los equipos cuentan con un año más de operación, por lo que las cifras podrán variar, y sólo son una aproximación.

| Porcentaje (%) | DISPOSITIVO | INCIDENTES |
|----------------|-------------|------------|
| 33.54 | IMPRESORAS | 15,342 |

Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Uruguay No. 15 Col. Centro-CP-06000-México D.F.

[Handwritten signature]

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

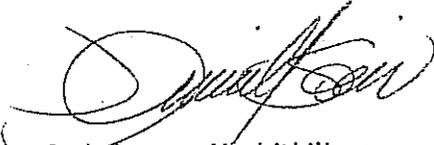
247

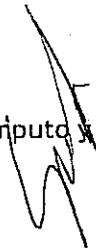

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

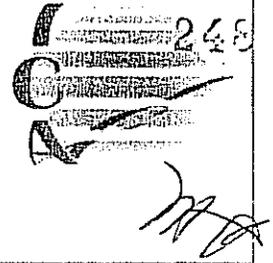
| | | |
|--------|------------------------|--------|
| 1.22 | LAPTOP | 557 |
| 14.42 | OTROS | 6,596 |
| 49.81 | PC | 22,782 |
| 1.01 | SERVIDOR | 464 |
| 100.00 | TOTAL DE INCIDENTES | 45,741 |


Sorja Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.


Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.8 Tiempos de Solución

Es el tiempo máximo en horas hábiles en que el personal técnico calificado debe solucionar el incidente del equipo, el cual se contabilizará desde el momento en que es reportado a mi representada y será de acuerdo al tipo de prioridad que se indica a continuación:

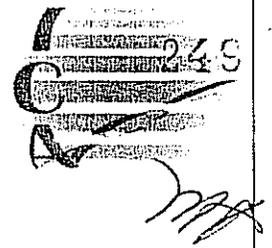
| TIEMPOS DE SOLUCIÓN | |
|---------------------|------------------|
| PRIORIDAD | APARTADO " A" |
| 1 | 6 horas hábiles |
| 2 | 12 horas hábiles |

Mi representada mantendrá el nivel de servicio, para lo cual mes con mes se apegará al esquema arriba señalado, independientemente del lugar donde se ubique el equipo reportado y de las penas y/o deducciones a que se nos hagamos acreedores.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

249


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Mi representada informará al CAST a Nivel Central o Mesa de Ayuda Delegacional correspondiente, de la problemática que pudiera enfrentar para dar solución a un incidente, cuando ésta no sea solucionada en los tiempos establecidos, para que el CAST a Nivel Central o Mesa de Ayuda Delegacional correspondiente proceda a su escalamiento en busca de solución inmediata.

En los casos en que el usuario no se encuentre y no sea posible dar atención al caso abierto, para esto mi representada a través de su personal establecerá comunicación con el CAST a Nivel Central o Mesa de Ayuda Delegacional correspondiente para que esté enterado al respecto y pueda realizarse la reprogramación de la visita.

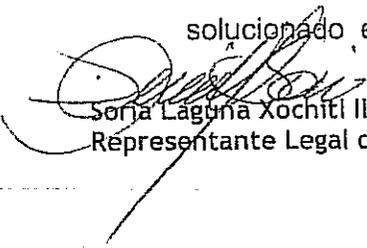
En el caso de que mi representada incumpla con los tiempos de solución indicados, se hará acreedor a las Penas Convencionales y/o Deducciones correspondientes.

En caso que mi representada no corrija el incidente en el tiempo establecido, por falta de disponibilidad de refacciones originales o equivalentes en el mercado nacional o internacional, se informará al Instituto mediante escrito en papel membretado, sin embargo nos apegaremos a lo indicado en el punto 1.9 Soporte de Equipos. El resto de los equipos de la misma marca y modelo continuarán en operación hasta que ocurra un incidente que no pueda ser solucionado por falta de refacciones.

1.9 Soporte de Equipos

Mi representada quedará obligada a proporcionar al INSTITUTO un equipo de soporte en los siguientes casos:

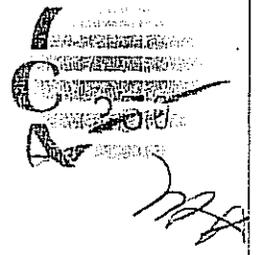
- Para todos los casos en que el incidente del equipo propiedad del Instituto no pueda ser solucionado en sitio y tenga que ser retirado al laboratorio o centro de servicio de mi


Sonia Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

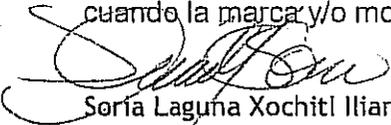
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

representada. Nos obligamos invariablemente a proporcionar un equipo de soporte con funcionalidades equivalentes al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto. No se autoriza retirar ningún equipo con falla si no se deja un equipo de soporte para continuar con la operación normal.

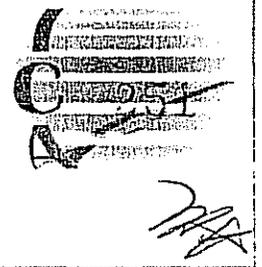
- Si la solución del incidente excede 6 horas hábiles para los equipos de Prioridad 1, mi representada proporcionará al Instituto un equipo de soporte de funcionalidades equivalentes al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto. Si no se entrega el equipo de soporte dentro de estas 6 horas será causa de las penas convencionales y/o deducciones estipuladas por incumplimiento en los tiempos de solución que en su caso se hayan generado.
- Si la solución del incidente excede 12 horas hábiles para los equipos de Prioridad 2, mi representada se obliga a proporcionar un equipo de soporte de funcionalidades equivalentes al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto. Si no se entrega el equipo de soporte dentro de estas 12 horas será causa de las penas convencionales y/o deducciones estipuladas por incumplimiento en los tiempos de solución que en su caso se hayan generado.

En los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo por cualquier causa que mi representada determine en el mantenimiento correctivo y en el servicio de puesta a punto, dejaremos un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto (para modelos no institucionales se proporcionará un consumible, adicional al incluido por el fabricante, nuevo y de alto rendimiento para las impresoras) en calidad de sustitución definitiva (*Cesión de Equipo*), sin costo para el Instituto, y se incluirá para el mantenimiento correctivo aún cuando la marca y/o modelo no estén considerados en los Apartados de las presentes bases.


Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Para equipos de soporte de modelos no institucionales, mi representada proporciona los consumibles necesarios en el caso de impresoras.

Los costos y riesgos que genere el movimiento de equipos a los laboratorios o centros de servicio de nosotros, o bien una vez que el usuario haga entrega del equipo al personal de mi representada, serán cubiertos por él mi representada y bajo su responsabilidad; por lo que en caso de extravío, siniestro, etc... mi representada entregará al Instituto, en calidad de sustitución definitiva, un equipo con funcionalidades equivalentes y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto.

Los equipos soportados que fueron derivados al laboratorio o centro de servicio de mi representada para su reparación, se reintegrarán al Instituto, en la instalación de su ubicación original, en un plazo máximo de 30 días naturales, a partir de la fecha de su retiro, en caso contrario quedaremos obligados a informar por escrito al Centro de Atención y Soporte Tecnológico de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática o a la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente, las razones por las que no ha regresado el equipo a su lugar original y la fecha compromiso en que regresará el equipo.

Por ningún motivo mi representada podrá utilizar los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto u otros clientes, así mismo no podrán utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos. Tampoco podremos hacer uso de partes o componentes de otros equipos que se encuentren en operación para hacer pruebas. En caso de hacerlo, los daños ocasionados en los equipos del Instituto o instalaciones del mismo, correrán a cargo de mi representada.

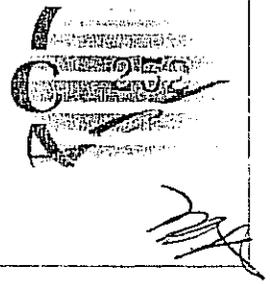

Soria Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.


Uruguay No. 15.Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

La determinación de la no reparación, provocada por un siniestro tal como: robo de partes, desastres ambientales y descargas eléctricas, se realizarán en sitio y serán avaladas por el responsable del equipo, debiendo emitir mi representada, el dictamen técnico correspondiente. No se considerara como siniestro a un equipo que presenta múltiples fallas. Mi representada presentará adicional al dictamen técnico una cotización de la reparación o reposición del bien, la cual se utilizará como referencia del daño, sin que ello genere compromiso por parte del Instituto para la aprobación de ésta. Los dictámenes serán validados por personal del Centro de Atención y Soporte Tecnológico o la Coordinación Delegacional de Informática (CDI) correspondiente o el personal designado por el CDI. En caso de que el Instituto no acepte el dictamen técnico referente al siniestro nos obligaremos a la reparación, soporte de equipo o cesión/sustitución inmediata del equipo.

Una vez que el equipo se retire de las instalaciones del Instituto, no se aceptará que se dictamine como irreparable por las causas señaladas en el párrafo anterior.

En caso de que personal de mi representada al realizar una intervención, diagnóstico o pruebas del equipo, provoque un daño, dentro de las instalaciones del Instituto, los gastos y daños ocasionados tanto al equipo o cualquier bien propiedad del Instituto serán con cargo a mi representada.

1.10 Desechos

Será responsabilidad de mi representada el desecho de las baterías de los NO Breaks y partes o equipos que se reemplacen y que por su naturaleza deban tener un tratamiento especial para su depósito o destrucción, no debiendo utilizar ningún inmueble del Instituto para dicho fin.

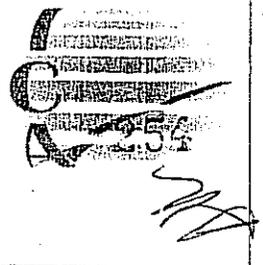


Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.11 Falla Intermitente

Para el caso de una falla intermitente o que se presente en circunstancias no claras, lo que dificulta su detección, el Instituto fijará la fecha en la que pondrá a disposición del personal técnico capacitado mi representada, dicho equipo para su revisión y reparación en su caso.

No se considera falla intermitente, el que un equipo presente varias veces la misma falla por omisión en el cambio de las refacciones correspondientes por parte de mi representada, el cual se obliga a dejar el equipo en perfectas condiciones para su operación, independientemente de la aplicación de las penas convencionales y/o deducciones a que se haga acreedor.

1.12 Esquema General del Proceso de Atención de Incidentes

Mi representada tiene el conocimiento para poder otorgar el servicio de acuerdo al siguiente esquema, el cual tiene como objeto representar de manera gráfica el proceso de atención de incidentes, desde la apertura de un reporte hasta el cierre del mismo, desde un enfoque general para una comprensión práctica de las interacciones y flujos de los requerimientos solicitados en las presentes bases de esta licitación. Bajo ninguna circunstancia la información presentada en el siguiente esquema difiere o contrapone los requerimientos solicitados en cada numeral, ni incluye todo el detalle operativo en lo referente al soporte, de tal manera que es únicamente de carácter referencial.

Seria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

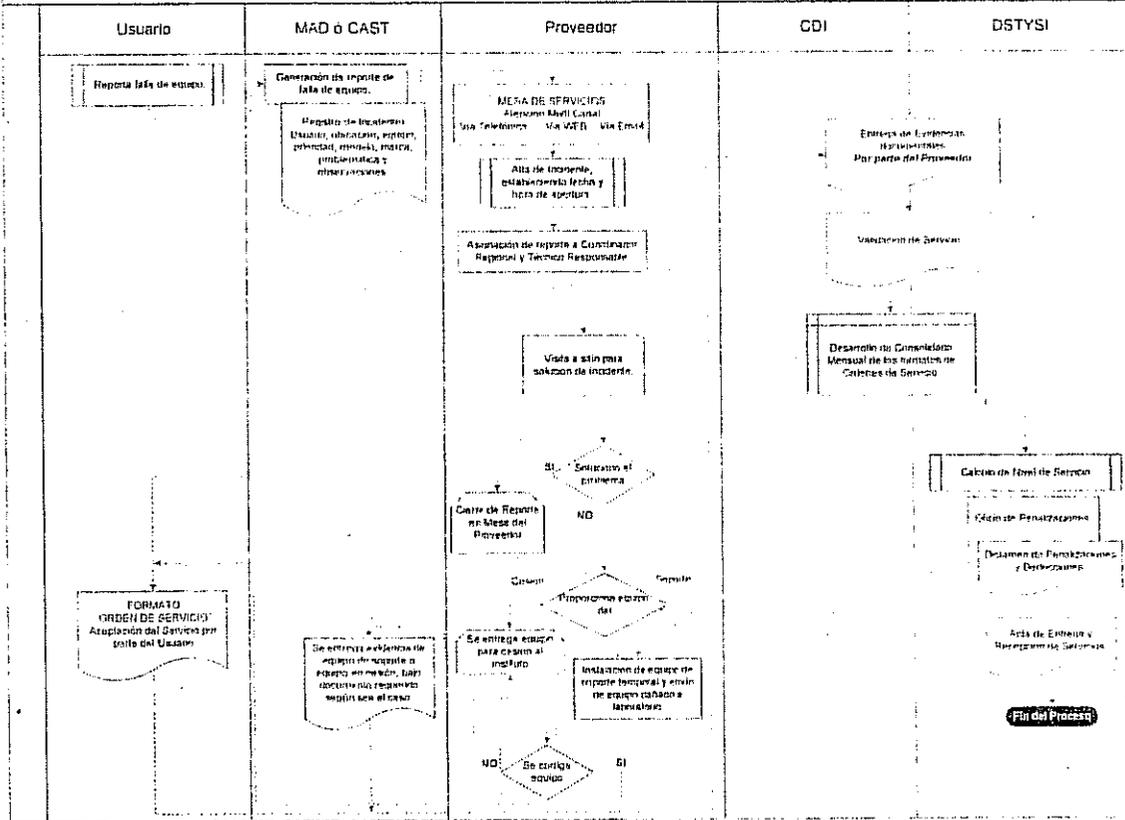
253

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Esquema Referencial



- MAD = Mesa de Ayuda Delegacional
- CAST = Centro de Atención y Soporte Tecnológico
- CDI = Coordinación Delegacional de Informática
- DSTYSI = División de Soporte Técnico y Seguridad Informática

Soría Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.13 Mantenimiento Preventivo

Mantenimiento Preventivo en Correctivo

Mi representada ofrece el servicio de Mantenimiento Preventivo para los equipos que integran la partida 1 y 2, el mantenimiento preventivo se brindará únicamente cuando se lleve a cabo un mantenimiento correctivo de los equipos descritos en los Apartados " A" y " B" . El Costo de este servicio se incluye en el precio del mantenimiento correctivo.

Los servicios que se ofrecen rubro " Mantenimiento Preventivo en Correctivo" consiste en:

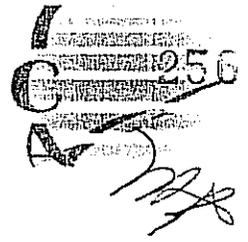
General

- Limpieza general externa de los equipos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
- Limpieza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
- Al término del mantenimiento preventivo, nuestro personal y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- En equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., y el usuario deberán verificar que la conectividad quede restablecida.
- Mi representada, anotará todas las características y datos del equipo de que se trate en la Orden de Servicio.

Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

- Mi representada respetará y cuidará en todo momento las etiquetas con las marcas, modelos y números de serie de los equipos, con el fin de no borrar dicha información.

Particularidades

CPU (Computadora Personal o Servidor)

- ✓ Sopleteado y aspirando tarjetas, removiendo el polvo con brocha.

Unidades de Disco

- ✓ Limpieza de conectores

Gabinete

- ✓ Limpieza de superficie exterior, en el interior y eliminar polvo.
- ✓ Aplicación de líquido antiestático.
- ✓ Limpieza y sopleteado de fuente de poder.

Teclado

- ✓ Limpiar con aire a presión

Mouse

- ✓ Limpieza de partes mecánicas.

Monitor

- ✓ Limpieza con aire a presión.
- ✓ Aplicación de líquido antiestático.

Laptop

- ✓ Sopleteado, limpiado de teclado y limpiado de pantalla.

No-break

- ✓ Limpieza con aire a presión.


Soria-Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Escáner

- ✓ Limpieza con aire a presión.
- ✓ Limpieza de la cama plana del escáner.

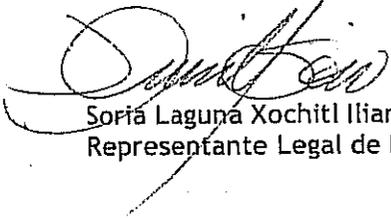
Mi representada al término de cada servicio, se obliga a proporcionar e instalar una etiqueta adherible que deberá contener los siguientes datos:

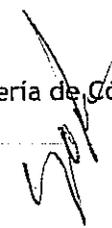
- Nombre y/o Logotipo de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.
- Marca y Modelo del Equipo
- Numero de Serie y de Inventario
- Fecha del Servicio Preventivo
- Número de Folio

Si por causas imputables al personal de mi representada resultara dañado algún componente del equipo durante el mantenimiento preventivo, nos obligamos a realizar los trabajos y entregar las partes que sean necesarias para restablecer los equipos y aplicaciones a los mismos niveles de operación con los que operaba, sin costo adicional para " EL INSTITUTO" .

Mi representada se obliga a que el personal que asigne para la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, cuente con los materiales y herramientas suficientes y en buenas condiciones de operación con el fin de brindar un servicio adecuado.

Cualquier falla, con respecto al Hardware, reportada posterior al mantenimiento preventivo se solucionará de acuerdo a los requerimientos de las presentes bases.


Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.


Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

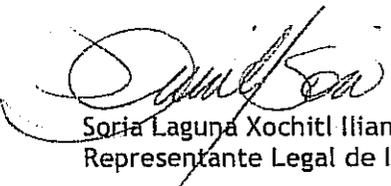
1.14 Reportes Técnicos (Orden de Servicio)

Mi representada se ajustará al formato de Orden de servicio que el Instituto nos proporcione para su reproducción y utilización en cada intervención que haga a los equipos y así quede la constancia documental de la atención del incidente, mantenimiento preventivo o Puesta a Punto. El o los formatos serán definidos por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática para el uso general a nivel nacional.

La aceptación de la Orden de Servicio del mantenimiento correctivo y puesta a punto será efectuado por el usuario o el responsable del equipo, avalando esto con nombre, matrícula, sello y su firma de conformidad. Así mismo mi representada entregará una copia de la Orden de Servicio al usuario al término del servicio.

Una vez aceptado el servicio, y en los mismos formatos, las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los Estados y la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a nivel central, serán responsables de realizar la validación de la realización de los servicios, según corresponda.

Los originales de todos los reportes técnicos de los incidentes reportados por el Instituto a mi representada, se entregarán debidamente relacionados de manera oficial en las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los Estados y a nivel central en la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática según corresponda, de forma semanal. Lo anterior, a efecto de que personal del Instituto a través las Coordinaciones Delegacionales de Informática y a nivel central a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática lleve a cabo su proceso cierre.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

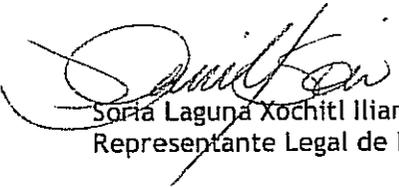
Estamos conscientes de que el Instituto no aceptará aquellos reportes técnicos que no cuenten además de los datos de identificación del equipo y su ubicación, con la información necesaria para su seguimiento como son: de manera enunciativa mas no limitativa la descripción de actividades efectuadas para solución de la falla, la firma del técnico que atendió el equipo, la matrícula, nombre, sello del área y firma del usuario que aceptó la reparación/dictamen/cesión del equipo o equipo de soporte.

1.15 Informes Periódicos

Personal de mi representada entregará cuando el Instituto lo solicite y en un plazo máximo de 5 días hábiles, un reporte que relacione todos los servicios proporcionados en el mes o en el período que el Instituto requiera. De no entregarse en el tiempo establecido nos haremos acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Este reporte será entregado impreso o por los medios que el Instituto defina y servirá como anexo en los reportes de Junta del Grupo de Niveles de Servicio.

Dicho reporte contendrá por lo menos:

- ✓ Número de reporte de Ingeniería de cómputo y aplicaciones S.A de C.V.
- ✓ Número de folio del Instituto.
- ✓ Marca del Equipo.
- ✓ Modelo del Equipo
- ✓ Número de Serie.
- ✓ Descripción de la falla.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

2009
M

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

- ✓ Ubicación Original del Equipo Reportado (Indicando por lo Menos: Entidad Federativa, Delegación o Municipio, Colonia, Código Postal, Calle y Numero)
- ✓ Fecha y hora de Apertura de Reporte.
- ✓ Fecha y hora de inicio.
- ✓ Fecha y hora de término del servicio.
- ✓ Descripción de la solución de la falla.

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. proporcionará bajo solicitud del Instituto, en un Formato establecido por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática, los reportes que el Instituto requiera, se mencionan algunos:

- Total de reportes atendidos por periodo.
- Total de incidentes solucionados clasificados por tipo de equipo y ubicación
- Total de equipos soportados clasificados por tipo de equipo y ubicación
- Total de equipos entregados en cesión por tipo de equipo y ubicación

1.16 Días Laborables

Los días laborales del año para el Instituto lo serán obligados para Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. En caso contrario aceptamos que se apliquen las penalizaciones correspondientes.

Los días NO LABORABLES para el Instituto, son los siguientes:

El tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo, jueves, viernes y sábado de la Semana Mayor o de Primavera, 1 y 10 de mayo, 15 y 16 de septiembre, tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre y 25 de Diciembre.

Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

261
MA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.17 Grupos de Niveles de Servicio

Grupo de Niveles de Servicio de Administración del Contrato

A fin de establecer un canal permanente de comunicación entre el Instituto, a través de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática y mi representada, se creará el Grupo de Niveles de Servicio para cada Partida, el objetivo es tratar asuntos de carácter general y nunca de carácter legal, mismo que se integrará con personal de ambas partes.

Mi representada incluirá como representantes en el Grupo de Niveles de Servicio, mínimo a un nivel directivo facultado para toma de decisiones, independientemente de los niveles operativos que deberán participar.

Grupo de Niveles de Servicio Operativo

Mi representada queda comprometida a asistir a las reuniones técnico-operativas que la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática y las Coordinaciones Delegacionales de Informática, según sea el caso, convoquen ya sea de manera semanal, quincenal o mensual; en las fechas y horarios que sean pactados, así como, a las que el Instituto convoque de manera extraordinaria.

La problemática que se plantee dentro de estas reuniones y que se considere que no puedan ser resueltas por alguna de las partes, deberá escalar a los niveles directivos que correspondan, a fin de que estos tomen las decisiones y acuerdos para su solución.

Los compromisos o acuerdos que se pacten en las reuniones del Grupo, obligará a un seguimiento estrecho por ambas partes, para garantizar el logro de los objetivos previstos.

Ambas partes se obligan a notificar a todos sus representantes de los acuerdos pactados.

Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.18 MESA DE SERVICIOS DINGENIERIA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES S.A. DE C.V.,

1.18.1 Características de la Mesa de Servicios

- A fin de proporcionar al Instituto a través de las Mesas de Ayuda Delegacionales pertenecientes a las Coordinaciones Delegacionales de Informática y CAST a nivel Central, un punto único de contacto para reporte de incidentes en los servicios objeto de la presente licitación, y que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., pueda realizar el soporte a incidentes, conforme a lo descrito en el presente anexo, contaremos como parte integral de los servicios, una Mesa de Servicios con las características y alcances solicitados en éste mismo numeral, como la administración del servicio a través de una herramienta.
- La mesa de servicios será operada por personal de mi representada, así como también se debe de considerar que el Instituto realizará consultas y altas de reportes de incidentes a través de la misma herramienta vía web.
- Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contempla el asignar personal necesario de agentes de la mesa de servicios, para cumplir con el servicio requerido en las presentes bases de licitación.
- Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contempla la transferencia de conocimientos al Instituto para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de los mismos en la herramienta de la Mesa de Servicios por los medios que el Instituto requiera, en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a fecha de firma del contrato derivado de las presentes bases de Licitación. De lo contrario aceptamos ser acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Soria Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

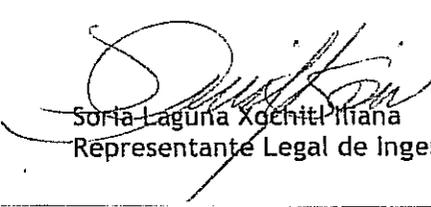


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

- Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contempla el mantener respaldos de la información generada en su herramienta al menos de manera semanal para salvaguardar los elementos necesarios para dar continuidad a la operación con el Instituto en caso de pérdida de ésta, tales como de manera enunciativa mas no limitativa plantillas, tickets de incidentes, seguimiento de incidentes, ordenes de servicio digitalizados. De lo contrario aceptamos ser acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., será el único responsable ante el Instituto del respaldo de la Información.
- Como mínimo para la partida 1 y 2, Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contempla el contar con los siguientes recursos para dar servicio de manera especifica y única para el Instituto:
 - o Al menos 5 agentes de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta
 - o Al menos 2 supervisores o coordinadores de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta.
 - o Licencias concurrentes para la operación del personal del Instituto, mismas licencias que tengan los atributos necesarios para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes. Es responsabilidad de la empresa Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., garantizar la concurrencia de cada Coordinación Delegacional de Informática (Según corresponda a cada Partida) y de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.


Sorja Lagüña Xochitl Miliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

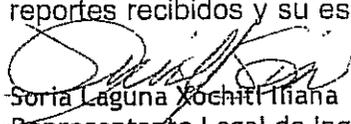
Adicionalmente a los recursos y licencias solicitadas, Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contempla las licencias que consideremos necesarias para operar su servicio de soporte técnico (técnicos en sitio). Dichas licencias pertenecen a la misma herramienta ofertada para asegurar un solo procedimiento de seguimiento de cada uno de los casos.

La mesa de servicios es el Único punto de enlace, de control, de registro y derivación de incidentes del equipamiento propiedad del Instituto, entre las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los estados y el CAST en nivel central y mi representada.

La mesa de servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., es centralizada y opera en las instalaciones de mi representada y contempla los servicios profesionales de configuración bajo las mejores prácticas de ITIL, respetando la normatividad o prácticas aplicables en la materia definida por el Instituto. De igual forma mi representada contempla el hardware y software necesarios para su adecuada operación y cumplir con los niveles de servicio definidos en las presentes bases de licitación.

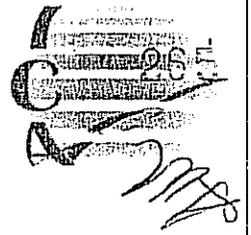
Mi representada considera en la oferta técnica-económica que la mesa de servicios es una herramienta que cuenta con funcionalidad web.

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., considera como objetivos principales de la mesa de servicios el recibir, registrar, analizar y canalizar los reportes de incidentes o fallas, a las cuales se les dará el seguimiento y solución. La información generada se encuentra disponible en cualquier momento para su consulta por parte del Instituto. Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., generará un registro histórico que permita la consulta en línea desde el Instituto, de todos los reportes recibidos y su estatus correspondiente, por tipo de solución o por cualquiera otra variable o


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

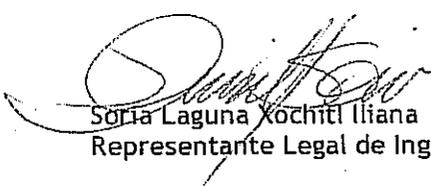
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

información que la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática determine o en su momento se nos solicite.

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., considera la implantación de las mejores prácticas de administración de servicios de TI y la operación de su mesa de servicios con respecto al marco de referencia de ITIL, considerando las siguientes:

- Recepción y registro de Incidentes
Todos los detalles de los incidentes deben ser registrados en la herramienta habilitadora.
- Clasificación y soporte primer nivel
Con el registro del incidente, se clasifica de acuerdo al catálogo establecido, anexando la información correspondiente a la configuración. Se verifica la relación con problemas o errores conocidos.
- Investigación y diagnóstico
Se realiza un procedimiento de solución correspondiente a esta clasificación.
- Resolución y Recuperación
Se proporciona la solución correspondiente, se actualiza la información del incidente que provenga de una solución temporal o de un cambio.
- Cierre del Incidente
Actualización de la información del incidente, y cierre de la Solicitud de servicio.
- Monitoreo, seguimiento y comunicación
Se monitorea el ciclo de vida del incidente, se le proporciona el seguimiento adecuado por medio de los estatus y se comunica a la MAD o CAST según corresponda el cierre del mismo.


Soria Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

La Mesa de Servicios que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., opera cumple con el proceso de Gestión de Incidentes y el de gestión de los niveles de servicio, necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente anexo.

Conocemos y aceptamos la metodología que se empleará por mi representada para la operación de la mesa de servicios, así como la ejecución de los servicios solicitados son las Mejores prácticas de ITIL.

1.18.2 Niveles de Atención en la Mesa de Servicios

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., proporcionará los servicios de soporte técnico, entendiéndose por soporte técnico el servicio de atención y servicio de solución que se deriva de un incidente, el cual será atendido y resuelto por el equipo de trabajo de mi representada.

El soporte técnico que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., oferta incluye al menos, los 4 niveles de soporte técnico necesarios para cumplir con los niveles de servicio solicitados en el presente anexo y que se detallan en forma esquemática a continuación.


Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

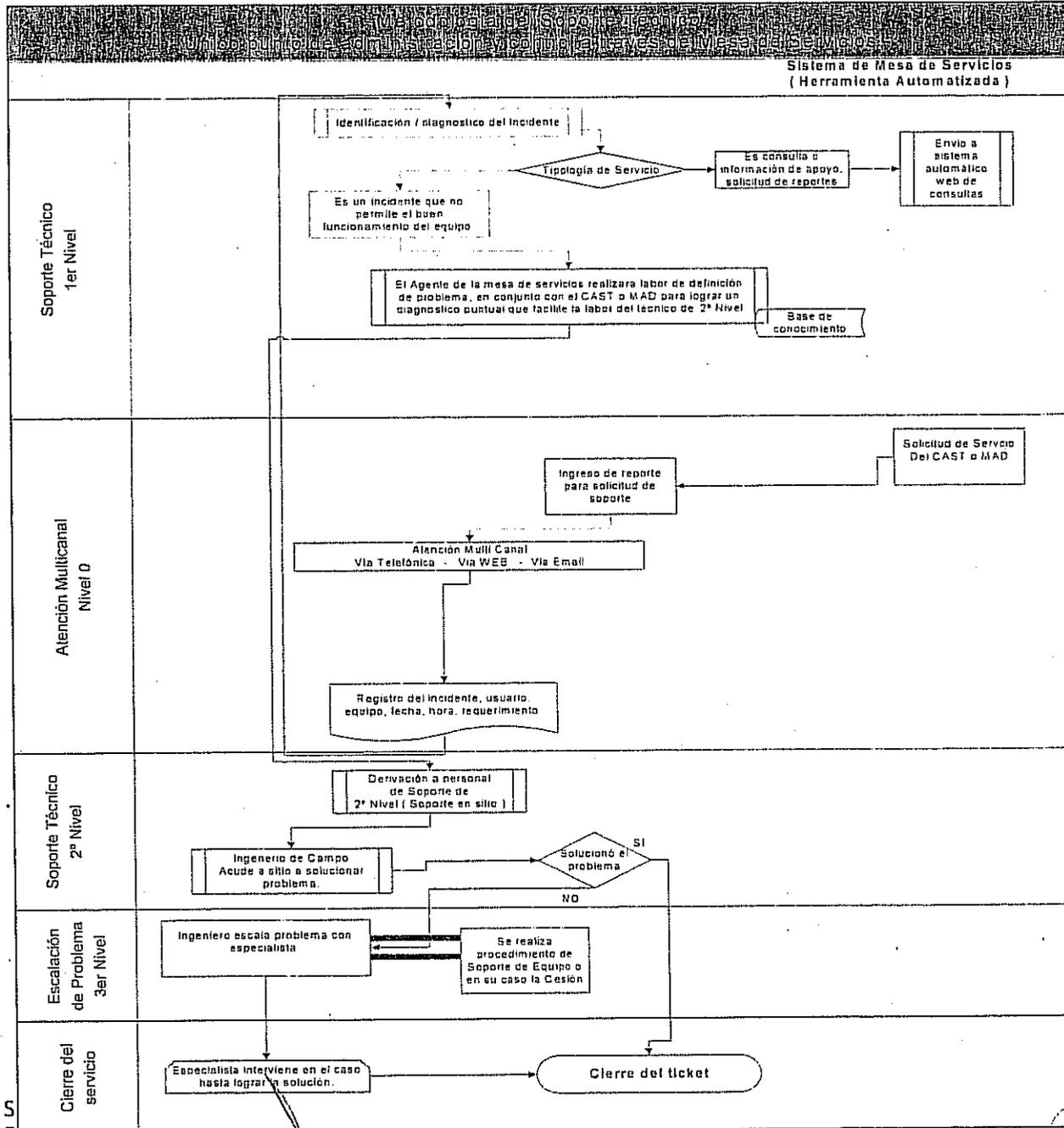
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

25

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

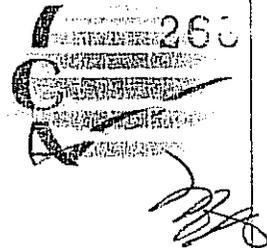


Representante Legal de Ingeniería, de Computo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Uruguay No.-15 Col.-Centro CP. 06000-México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

SOPORTE TÉCNICO

▪ **Atención Multicanal Nivel 0**

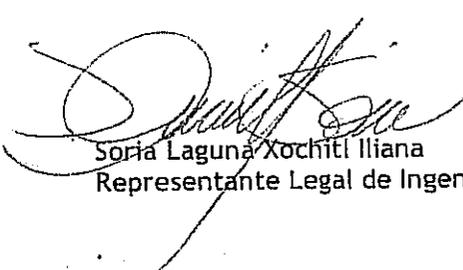
Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., incluye en la propuesta, el sistema necesario para poder brindar la atención de:

En primera instancia los agentes de la mesa de servicios realizarán, al momento de recibir una solicitud de atención, proceder a levantar el reporte del incidente mediante la toma de al menos los siguientes datos:

- Número de Folio del IMSS
- Nombre del usuario
- Teléfono y Extensión del Usuario
- Área y/o unidad de servicio
- La delegación a la que pertenece
- Ubicación física en el inmueble
- Datos de identificación del equipo correspondiente
- Incidente

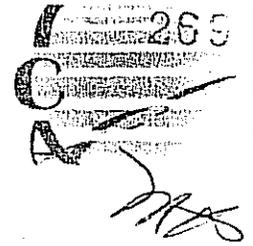
▪ **Soporte técnico de 1er Nivel**

A continuación, los agentes llevarán a cabo una identificación o diagnóstico de la posible solución al incidente, para lo cual el técnico a cargo (soporte técnico 2º nivel) se apoyará en el sistema implantado para la mesa de servicios, los agentes documentarán la tipología del incidente, la causa raíz u origen posible del incidente, la herramienta contará con la capacidad de tener catálogos de incidentes, así como la posibilidad de campos para documentar los datos requeridos.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

269


LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

▪ Soporte Técnico 2º Nivel

El incidente es escalado a un segundo nivel, éste será derivado a un ingeniero de campo o coordinador regional de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., quien acudirá a dar soporte en sitio a fin de solucionar el incidente, mismo que tendrá la obligación de mantener actualizado el status del servicio tanto en la herramienta como a través de los sistemas de gestión de servicio impresos requeridos en el presente anexo.

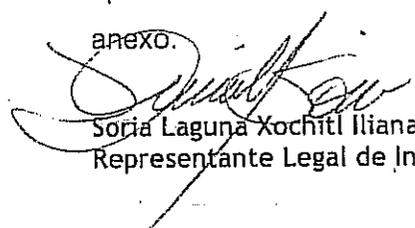
▪ Escalación de Incidente 3er Nivel

Para aquellos casos en que el incidente reportado no haya sido posible solucionar en sitio, Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., podrá retirar el equipo para su reparación conforme al numeral 1.9 Soporte de Equipos del presente anexo técnico. En este caso dejaremos en sustitución equipos de respaldo temporal, para estos casos será obligatorio que mi representada adicionalmente al sistema de gestión impreso que realice, documentará el caso de soporte de equipos o cesión de equipos en la herramienta, para estos casos y otros que podrán ser requeridos por el Instituto, la herramienta que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., utiliza contempla el envío programado o calendarizado de correos electrónicos para informar al CAST o MAD de esta operación.

Nivel de Servicio

La mesa de servicios mantendrá una disponibilidad de operación mensual durante la duración del contrato de acuerdo a los canales de comunicación requeridos en las presentes bases de licitación y propuesta, en caso contrario mi representada acepta que se apliquen las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contempla que la operación de la mesa de servicios cubrirá el total de los niveles de servicio exigidos en presente anexo.

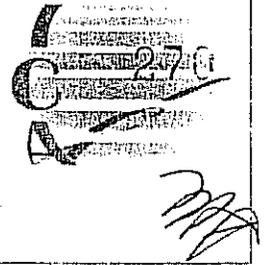
anexo.


Soria Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Canal Telefónico

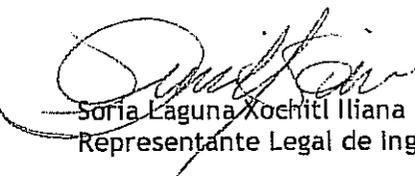
Para cumplir con los niveles de servicio exigidos en cuestión con la disponibilidad de la mesa de servicios, Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., cuenta desde el primer día hábil después de la firma de contrato con una herramienta que le permite al Instituto medir de manera específica los siguientes rubros para la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., en el mismo número telefónico (01-800) lada nacional gratuito que fue definido en numeral 1.7 Atención de Reportes de Incidentes.

La herramienta con la que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. cuenta, contiene el registro de manera directa del conmutador o bien del grupo de agentes definido la siguiente información; las llamadas no contestadas y las llamadas abandonadas.

El 95% del nivel de disponibilidad para el canal telefónico se contemplará de la siguiente manera:

Las llamadas no contestadas y abandonadas no excederán al 5% del total de llamadas que entren a la extensión(es) de grupo de agentes definidos por Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. en relación al 100% de las llamadas entrantes. (Llamadas entrantes en los horarios de servicio), de lo contrario nos haremos acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

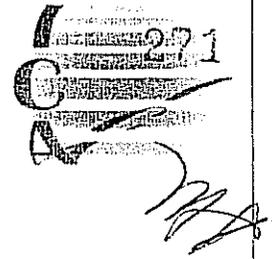
Serán consideradas como llamadas entrantes toda llamada que al menos cumpla con 15 segundos en espera de ser contestada o bien de 6 tonos registrados en dicha herramienta.


Soría Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Se considera como atención de llamadas a la atención humana o a través de un operadora automática o IVR (Interactive Voice Response) que proporcione el nivel 0 del servicio de atención, es decir, que sea capaz de iniciar con el registro de los incidentes.

Se considera como llamada abandonada a aquellas llamadas que una vez transferidas a la extensión (es) del grupo de agentes definido por el licitante sean terminadas de manera anticipada por el personal del Instituto por no recibir el servicio requerido, ya sea con atención humana o través de la operadora automática.

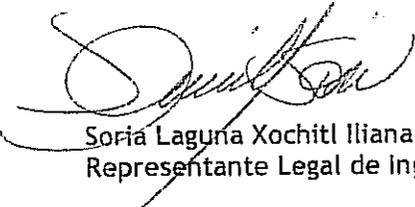
La herramienta con la que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. cuenta permite que el Instituto revise los registros contenidos para la evaluación de la métrica de servicio.

Canal Web

La disponibilidad de la Mesa de Servicio vía Web deberá de mantenerse durante la vigencia del contrato en al menos el 97% de manera mensual, de lo contrario nos haremos acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Canal de Correo Electrónico

La disponibilidad de la Mesa de Servicio vía Web deberá de mantenerse durante la vigencia del contrato en al menos el 97% de manera mensual, de lo contrario nos haremos acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP-06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.18.3 Configuración de la Herramienta de la Mesa de Servicios

La Mesa de Servicios que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. utiliza para brindar el servicio se encontrará en operación desde el primer día hábil posterior a la firma de contrato, y a partir de ella mi representada registrará y realizará el seguimiento de todos y cada uno de los reportes asignados por el Instituto.

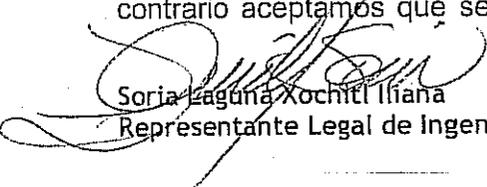
El Instituto a través de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática entregara a mi representada la información necesaria para que adecue su Herramienta a las necesidades y requerimientos del Instituto.

Mi representada se compromete a que la mesa de servicios deberá de quedar configurada con respecto a las solicitudes realizadas por el Instituto y aprobado por éste en un lapso no mayor a 15 días naturales posteriores a la firma de contrato, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Mi representada informará a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática por escrito que las adecuaciones a su herramienta han sido concluidas.

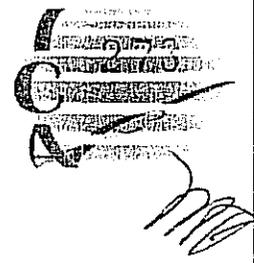
El Instituto revisara las adecuaciones a la herramienta mediante el acceso Web otorgado por mi representada y con esto podrá dar su aprobación, en caso contrario mi representada se hará acreedor a las penalizaciones penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contempla que el tiempo máximo para configurar la herramienta no excederá de 15 días naturales después de la firma del contrato, en caso contrario aceptamos que se apliquen las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.


Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

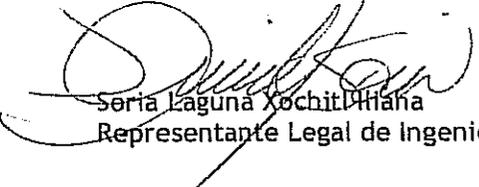
22 DE ABRIL DEL 2009

Sin embargo, esto no significa que la herramienta NO se encuentre en operación para el registro y seguimiento de incidentes desde el primer día después de la firma de contrato, en caso contrario aceptamos que se apliquen las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. La configuración se desarrollará sobre la herramienta en operación, los reportes que sean levantados desde el primer día del contrato deberán de ser almacenados en la base de datos de la herramienta, el hecho de configurar la herramienta en el tiempo establecido, no será motivo de interrupción de la operación.

1.18.4 Documentación y Reportes

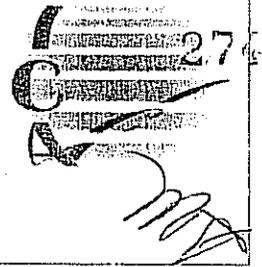
La herramienta que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., oferta como parte del servicio cuenta con la funcionalidad de envío de reportes tipo pre configurados de manera automática a través de calendarización y programación, el envío es la vía electrónica al personal que el Instituto designe. Adicionalmente Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., provee un sistema de consulta en línea para revisar los reportes de manera aleatoria. Esta funcionalidad no exenta mi representada a entregar los reportes solicitados en el numeral 1.14 Reportes Técnicos y 1.15 Informes Periódicos del presente anexo, así como reportes específicos o especializados que le sean solicitados a Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V..

Mi representada hará llegar a las Coordinaciones Delegacionales de Informática de los Estados (Según corresponda a la Partida 1 y 2) y a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a Nivel Central los accesos mediante los cuales podrán realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes vía Web en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha de firma de contrato..


Soría Laguna Xochitl Hana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

1.18.5 Herramienta automatizada para la mesa de servicios

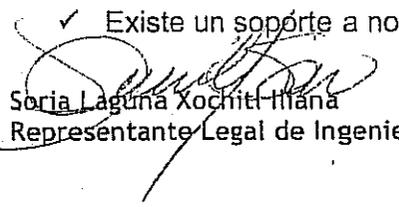
Mi representada considera dentro de la propuesta técnica, la inclusión de una herramienta para la automatización del proceso de atención de incidentes, que cumple con los criterios mínimos de compatibilidad de servicios de soporte en ITIL.

La aplicación soporta todos los procesos de los estándares de ITIL en un solo producto y a su vez cumple con certificación de Pink Elephant en 7 de sus procesos, (administración de incidentes, problemas, cambios, configuración, liberaciones, disponibilidad y niveles de servicio).

Funcionalidades de la herramienta en base a ITIL y características.

Administración de Incidentes

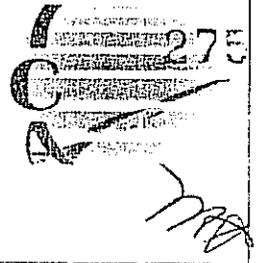
- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser creados.
- ✓ Cada reporte de incidente tiene una única identificación.
- ✓ La fecha y hora del reporte de los incidentes serán grabadas automáticamente en el reporte del incidente.
- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser clasificados por prioridad y por categoría.
- ✓ Los reportes de incidentes contienen información de su status.
- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser ligados a las características de las llamadas del usuario.
- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser ligados y direccionados al personal de mi representada que brindará el soporte.
- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser asociados a los expedientes de problemas.
- ✓ Los incidentes pueden ser rastreados y monitoreados contra un margen de tolerancia.
- ✓ Existe un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.


Soria Laguna Xochitl Itiana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

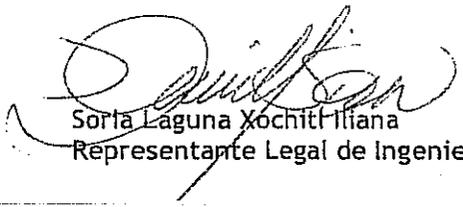
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

- ✓ Provee información administrativa acerca del proceso.
- ✓ Proporciona una extracción automática de registros de la base de información sobre una solución de fallas específicas e información de la configuración.
- ✓ La herramienta permite a los agentes y usuarios enviar y dar seguimiento a sus solicitudes en línea.

Administración de problemas

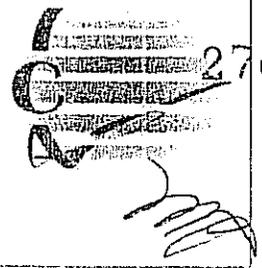
- ✓ Los registros de problemas pueden ser creados.
- ✓ Cada registro de un problema tiene una única ID.
- ✓ La hora y la fecha de un registro de un problema se graba automáticamente en éste.
- ✓ Los registros de problemas se separarán de los reportes de incidentes y las solicitudes de cambios.
- ✓ Los registros de problemas pueden ser clasificados de acuerdo a prioridad y categoría.
- ✓ Los registros de problemas pueden contener la información de su status.
- ✓ Los registros de problemas pueden ser ligados a los elementos de configuración.
- ✓ Los registros de problemas pueden ser ligados a o direccionados al personal de mi representada brindará el soporte.
- ✓ Los términos " problema" y " error conocido" serán utilizados tal como se hace en las buenas prácticas de ITIL.
- ✓ Los registros de problemas pueden realizar un cambio del estado en un error conocido.
- ✓ Los registros de problemas pueden ser ligados a los registros de cambios.
- ✓ Los problemas pueden ser rastreados y monitoreados contra un margen de tolerancia.
- ✓ Existe un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.
- ✓ Provee información administrativa acerca del proceso.


Sorla Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Administración del cambio

- ✓ Los registros de solicitudes de cambios pueden ser creadas, cambiadas y borradas.
- ✓ Cada solicitud de cambio cuenta con una única ID.
- ✓ La hora y la fecha de una solicitud de cambio será grabada automáticamente en ésta.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio se separarán de los reportes de incidentes y de problemas.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio pueden ser clasificados de acuerdo a prioridad y categoría.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio contienen la información de su status.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio pueden ser ligados a los elementos de configuración.
- ✓ La información de los activos puede ser grabada contra la solicitud de cambio.
- ✓ Las solicitudes de cambio pueden ser autorizadas o rechazadas en forma automatizada.
- ✓ La coordinación de los cambios puede ser facilitada a través de la construcción, prueba e implementación de fases.
- ✓ Las solicitudes de cambio pueden ser ligadas y ruteadas a personal de soporte de mi representada.
- ✓ Se facilita los procesos con un calendario de cambios.
- ✓ Los registros de cambios permiten la grabación de la post implementación de activos y revisión de información.
- ✓ Los cambios pueden ser monitoreados y rastreados contra un margen de tolerancia.
- ✓ Existe un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.
- ✓ Provee información administrativa acerca del proceso.
- ✓ Tiene la capacidad de generar órdenes de trabajo.

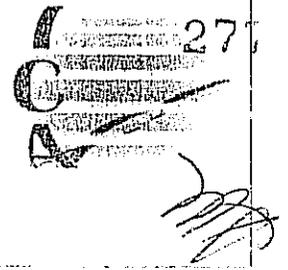

Sorja Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

27


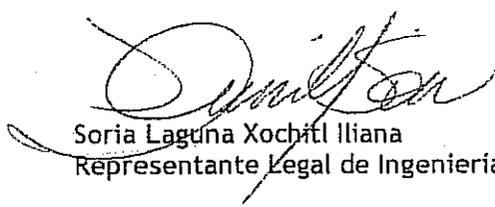
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Administración de la configuración

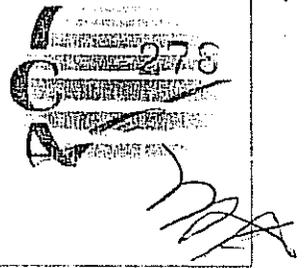
- ✓ Los registros de elementos de configuración (CI), pueden ser grabados, cambiados y borrados.
- ✓ Los CI's pueden ser relacionados entre ellos mismos.
- ✓ Cada registro de CI tendrá una única ID.
- ✓ Se mantendrá un historial y auditoria de los registros de CI's.
- ✓ Podrá grabarse la información base de los CI.
- ✓ Los registros de CI pueden grabar varias relaciones complejas (padre/hijo, copia de, etc)
- ✓ Podrá añadirse atributos adicionales a los CI.
- ✓ Podrá añadirse categorías adicionales a los CI.
- ✓ Provee información administrativa acerca del proceso.
- ✓ Considera al menos los siguientes detalles en los elementos de configuración: atributos de ubicación, de personal, de hardware, de software, de conectividad, de proveedores, financieros (arrendamiento), de licenciamiento/contratos, de mantenimiento, de nivel de servicio, de garantía, de documentos.
- ✓ Las relaciones entre los elementos de configuración (CI's), jerarquización dentro del repositorio único CMDB (Configuration manager data base): Padre/hijo, usa/usado por, consiste de/es parte de, relaciones de conexiones físicas, relaciones entre diferentes categorías de componentes, relaciones entre componentes y niveles de servicio, relaciones entre componentes y servicios ej. Relaciones de cadenas de servicios, relación de conexiones lógicas, ej. " es requerido para"
- ✓ Maneja las versiones de los elementos de configuración (CI's) de la siguiente manera:
Versiones, modelos y variantes.


Soria Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

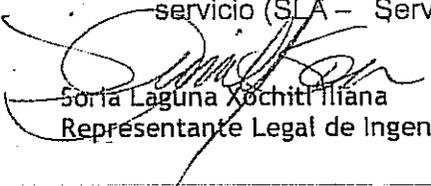
22 DE ABRIL DEL 2009

Administración de Niveles de Servicio

- ✓ Facilidad de la creación y administración de un catálogo de servicios asociados al trabajo de campo y escritorio.
- ✓ Facilidad de desarrollar estructuras de Acuerdos de niveles de servicio personalizados.
- ✓ Administración de documentos, versiones y revisión de instalaciones del ciclo.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio se pueden crear, cambiar y borrar.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio contienen la información acerca del proveedor y cliente, servicios, niveles de servicio, etc.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio pueden ser ligados a incidentes y cambios.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio pueden ser ligados a las herramientas de monitoreo, medición y registro del performance de los servicios de TI provistos.
- ✓ Provee la información gerencial (reportes) acerca del proceso.

Administración de la Disponibilidad.

- ✓ Almacenaje de los datos de disponibilidad y facilidad de consulta de históricos para su análisis y reporte.
- ✓ Elaboración de informes de panel en tiempo real para tener una representación precisa de los componentes y servicios.
- ✓ Provee información de la configuración y la disponibilidad del servicio.
- ✓ Estará integrado con la administración de niveles de servicio.
- ✓ Asegura la seguridad de los servicios y los elementos de configuración CI (Configuration Item - Elemento de configuración).
- ✓ Permite tener una comprensión de la relación entre la disponibilidad y los acuerdos de servicio (SLA - Service level agreement).


Sorja Laguna Xóchitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

- ✓ La supervisión y elaboración de informes que acorta el tiempo promedio en que un CI no esta disponible.

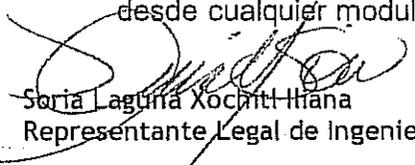
Administración de Liberaciones.

- ✓ Facilidad para el diseño e implementación de procesos eficientes para distribuir e implementar cambios al sistema.
- ✓ Facilidad para comunicar y administrar efectivamente las expectativas del Instituto durante la planeación de la liberación de hardware y software, así como su respectivo Roll out.
- ✓ Facilidad de la herramienta para la creación y administración de una Librería definitiva de software, así como su mantenimiento.
- ✓ Mejor uso de los recursos en servicios de tecnología.
- ✓ Ahorro en costos.
- ✓ Reducción en el tiempo de implementación.

1.18.6 CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

La herramienta con la que cuenta mi representada y utilizará para brindar el servicio, contiene las siguientes características:

- Capacidad para generar reportes gerenciales con el uso de algún reporteador como Crystal Reports.
- Facilidad de anexar documentos a los registros de incidentes, problemas y cambios.
- Espacio suficiente para la escritura de descripciones detalladas.
- La herramienta del manejo de las configuraciones provee una CMDB que facilita una vista desde cualquier modulo o tipo de usuario, permitiendo ver las relaciones entre los elementos


Soría Laguarda Xochitl Itiana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



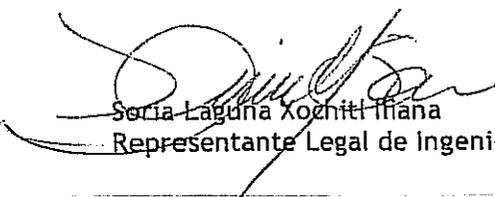
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

de configuración y a su vez las relaciones de estas con incidentes, cambios y problemas asociados entre sí, sin la necesidad de programación y bases de datos adicionales.

- Permite la creación de vistas rápidas a través de un asistente (wizards) y de una interfaz de usuario, así como permite a cada miembro de la mesa de servicios configurar sus propias gráficas, igualmente en tiempo real, respetando la integridad, la seguridad de la base de datos y sin necesidad de programación adicional.
- Permite cambios a las pantallas de trabajo y reglas de negocios incorporadas sin la necesidad de programación adicional.
- La herramienta posee un módulo para el diseño y automatización de flujos de trabajo, procesos y reglas de negocio con una interfaz gráfica para la automatización de distintos procesos de la Mesa de Servicios.
- La herramienta cuenta con la capacidad de permite a los miembros de la Mesa de Servicios, el contar con varias opciones para validar cambios tales como vía correo electrónico o vía telefónica mediante el IVR o a través de un portal de web de auto servicio. Este portal web es 100% configurable sin necesidad de programación, es decir un usuario de informática puede ver todos los incidentes que haya levantado el cliente, pero un usuario normal solo podrá ver el estatus de su(s) solicitud(es).
- La herramienta permite contener Base de datos de FAQ'S (frequently answer questions), es decir; posibilidad de proveer a los usuarios la facilidad de buscar las preguntas más comunes acerca de productos, servicio y/o procesos.
- Utiliza terminología propia de ITIL (information Technology Information Library – librería de información de la tecnología de la información).
- Las pantallas de Problemas y Cambios se encuentran disponibles para un acceso inmediato.


Soría Laguarda Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

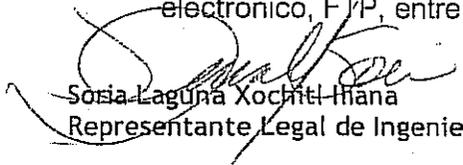
281

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

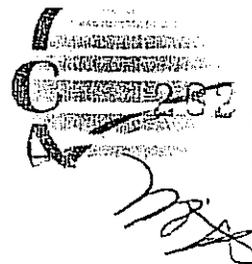
- Soporte para validación de integridad: permite la autorización, tendrá consistencia en el estándar de nombramientos, puede validar campos obligatorios o mandatarios, puede validar las relaciones desde y hacia otros CI's, reporta datos inválidos.
- Control de Acceso: La herramienta controla los derechos de acceso controlados a nivel grupo, a nivel usuario, registra detalladamente los cambios realizados, anota las probabilidades de CI's contra modificaciones cuando estén ligadas a un cambio.
- Puede manejar los siguientes indicadores de Status: abierto y cerrado, con opción de configurar también: en solicitud, en prueba/probado, instalado, aceptado, producción, en reparación/mantenimiento, removido, vendido, perdido.
- Los reportes pueden: ejecutarse en forma gráfica en tiempo real pudiendo visualizar los CI's y sus relaciones, ser vía web, encontrarse en forma predefinida, generarse nuevos reportes, almacenarlos y personalizarlos, exportarse de manera directa a Crystal Reports, y formato de texto enriquecido.
- Diseño en forma modular para llevar poder realizar una implementación sin programaciones especiales y sin afectar a la configuración personalizada y la base de datos.
- Cuenta con la facilidad de actualización de la herramienta (upgrade).
- Contiene la capacidad de integración de otros módulos para la gestión de servicios de TI a un CRM y a un sistema IVR en una misma plataforma común, a través de add.on's y sin la necesidad de programación adicional.
- No requiere de múltiples perfiles de administrador para su mantenimiento.
- En una actualización hacia una nueva versión, conserva siempre las personalizaciones respecto de la información requerida al sistema.
- La herramienta soporta arquitectura SOA, permitiendo tener sistemas de mensajería estándar y poder utilizar varios protocolos como HTTP, servicios web (web services), correo electrónico, FTP, entre otros.


Sonia Laguna Xochitl-Hiana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

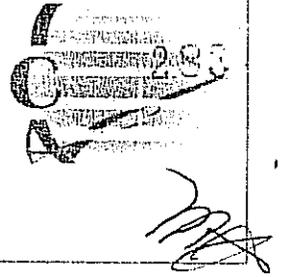
- El sistema soporta a las aplicaciones para publicar mensajes en respuesta de la invocación de eventos (incidentes o alertas) dentro del negocio. Estos mensajes pueden ser publicados en formato Standard XML & XSL y pueden ser entregados en forma segura a través de una conexión http.
- El manejo de mensajes del punto anterior, soporta a través de múltiples métodos de comunicación, como pueden ser: http, web services, SOAP, e-mail (outlook) y Fila de Mensajes Microsoft (Microsoft Message Que)
- La herramienta soporta aplicaciones cliente/servidor basadas en web y clientes locales desarrolladas bajo la tecnología SmartClient de Microsoft de forma nativa, utilizando la misma interfaz con ambos clientes.
- La herramienta soporta múltiples clientes de correo electrónico.
- Cumple con la compatibilidad con por lo menos alguno de los siguientes sistemas operativos:
Windows 2000, Windows Server 2003 (SP2).
- El motor de base de datos que soporte la aplicación cubre al menos una de las siguientes: SQL 2000 SP4, oracle 9.0 o 10g, SQL2005.
- La arquitectura soporta comunicación sincrónica desde y hacia otras aplicaciones y fuentes de datos.
- Se encuentra desarrollado en native .NET
- Es flexible para crear nuevos campos sin programación. Como diseño de nuevos formularios, tablas, campos, entre otros.
- La administración es centralizada.
- Tiene la capacidad de migrar la configuración de una ambiente de pruebas a un ambiente de producción. Sin utilizar algún otro módulo.
- Tiene la capacidad de Integración con Outlook para envío de correo electrónico.
- Interfaces: Cliente WEB y cliente propietario.

Soria Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

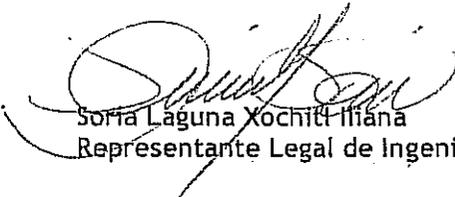
22 DE ABRIL DEL 2009

- Autenticación: Directorio Activo, Propietaria.
- Protocolos de descubrimiento: IP, SNMP.
- Descubrimiento de equipos: Windows XP,
- Abre los reportes (tickets) basados en SNMP o correo electrónico (e-mails) y mensajes XML.

1.19 Procedimiento de cierre y cálculo de penalizaciones

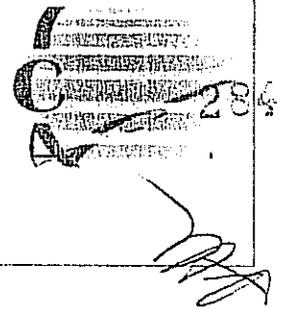
Mi representada acepta el procedimiento de cierre y calculo de penalizaciones siguiente:

- a. El primer día hábil de cada mes será entregado por parte del Centro de Atención y Soporte Tecnológico a nivel central y por las Coordinaciones Delegacionales de Informática según corresponda, una relación (impresa/medio magnético, óptico o electrónico) con los reportes pendientes.
- b. Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contará con 5 días hábiles a partir de la entrega de la relación de reportes pendientes para entregar una carpeta con los reportes técnicos, debidamente relacionados, que amparan la solución de los incidentes. Los reportes técnicos de los folios que no sean entregados, serán considerados abiertos sin menoscabo de la penalización que generen; en caso de que no se reciba comunicado alguno por parte Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., en este periodo, la penalización se tomará como aceptada; el Centro de Atención y Soporte Tecnológico notificará al Proveedor los días en los que incurrió en incumplimiento, con el fin de que, en un periodo no mayor a 5 días hábiles después de la notificación, Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., argumente lo que a su juicio convenga.
- c. Transcurridos estos días será emitido el oficio de penalización.


Sorja Laguna Xochitl-Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

2. EVALUACIONES DE CAMPO.

Mi representada acepta el procedimiento la o las evaluaciones de campo necesarias conforme al numeral 2 del anexo técnico número 4 (cuatro) de las bases de licitación.

Para lo cual mi representada da a conocer los datos para que el Instituto pueda realizar las evaluaciones de este numeral.

| Requerimiento | Datos de ICA |
|----------------------------------|---|
| 1 NUMERO TELEFONICO LOCAL | (55) 46-24-57-00 |
| 2 TELEFONO GRATUITO (01800) | 01800 - 6817-248 |
| 3 PAGINA WEB | http://201.161.36.189/servicemanagementweb/selfserviceloginsp.aspx |
| 4 VALIDACION NOMBRE: CONTRASEÑA: | Nombre: pruebaica Contraseña: pruebaica |
| 5 CORREO ELECTRONICO | mesadeservicios@icasistemas.com |

Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

285
[Handwritten signature]

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SEGUIMIENTOS
TRACKING

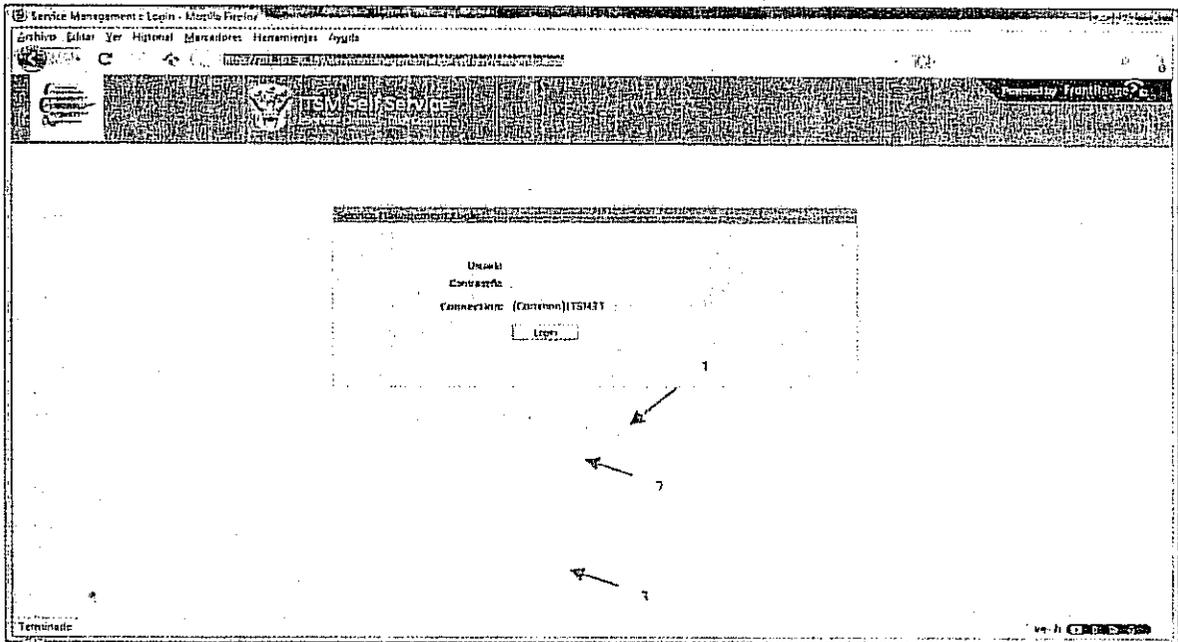
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SEGUIMIENTO TRACKING

A. Acceso a SelfService ICA

a. El siguiente enlace se deberá de escribir en cualquier navegador de internet:

<http://201.161.36.189/servicemanagementweb/selfserviceloginsp.aspx>

b. El usuario será redirigido al Sistema Front Range acceso Self Service.



[Handwritten signature]

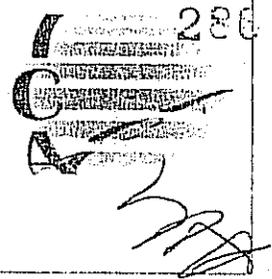
[Handwritten mark]

[Handwritten signature]
Sonia Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A. de C.V.

[Handwritten signature]

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

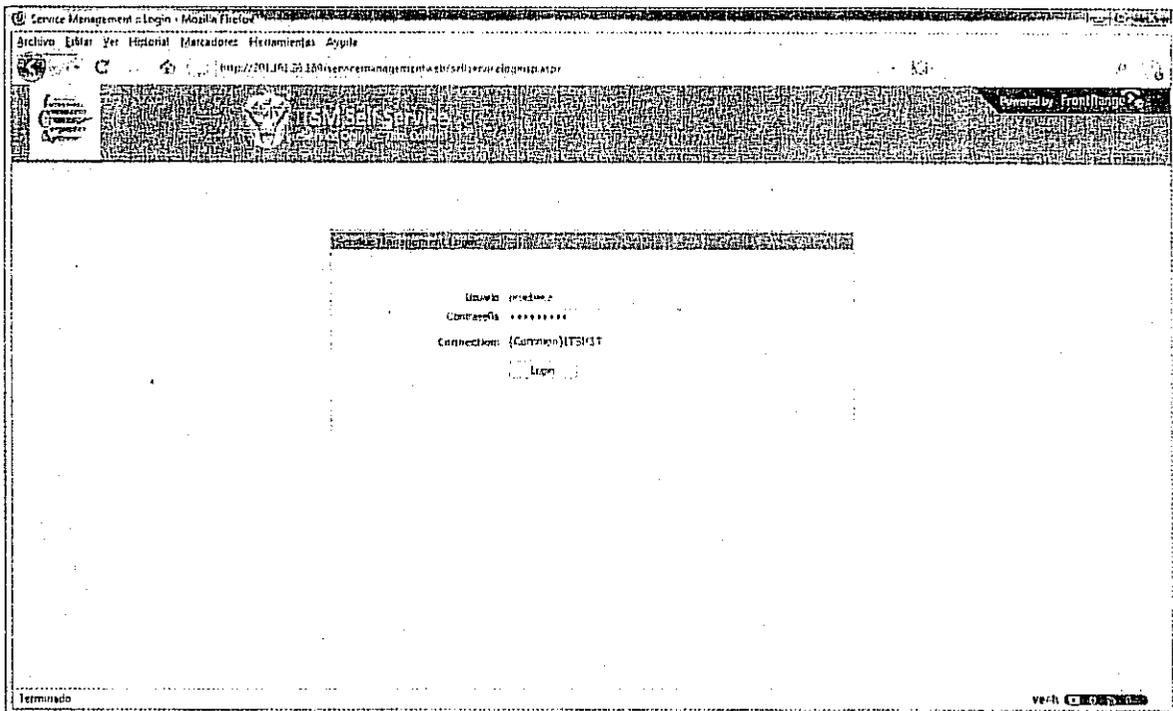
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

PANTALLA 1 (INICIO)

Instrucciones de acceso al Self Service:

1. Cuadro de texto ' Usuario' : Introducir su nombre de usuario
(" pruebaica") (PANTALLA 2)
2. Cuadro de texto ' Contraseña' : Introducir la contraseña proporcionada
(" pruebaica") (PANTALLA 2)
3. Botón ' Login' : Dar clic al botón Login para ingresar al sitio

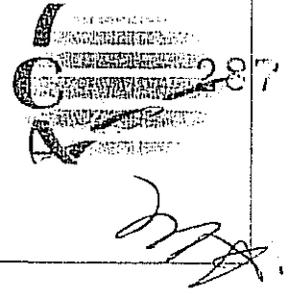


PANTALLA 2 (CAMPOS LLENADO PASOS 1 Y 2)


Sorja Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



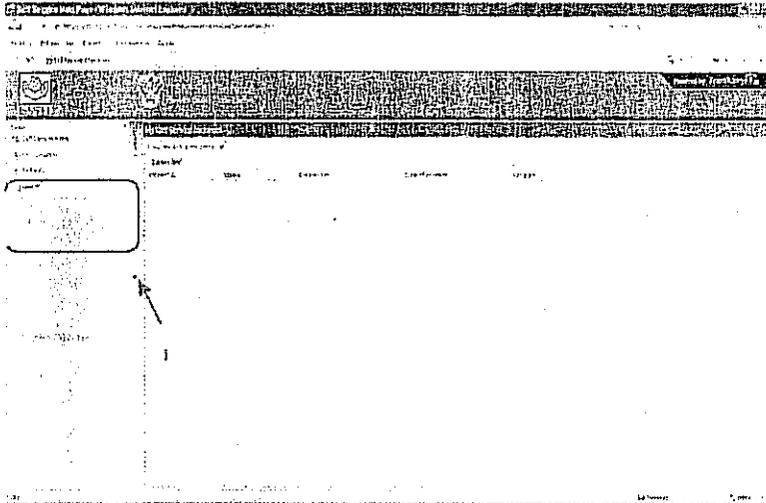
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

B. Pantalla Principal

Esta es la pantalla la cual se encuentra conformada por el menú principal (izquierda) y vista de status de incidentes, del usuario que acceso al Self Service (derecha). (PANTALLAS 3-7)

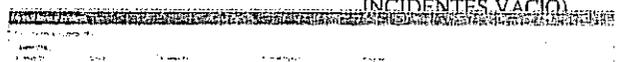


PANTALLA 3
(PRINCIPAL)

PANTALLA 4 (1) (MENU
PRINCIPAL)

- Main
- Self Service Home
- New Incident
- Refresh
- Logoff

PANTALLA 6 (2) (VISTA STATUS
INCIDENTES VACIO)

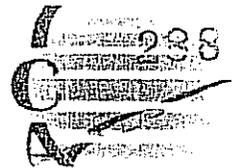



Soria Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

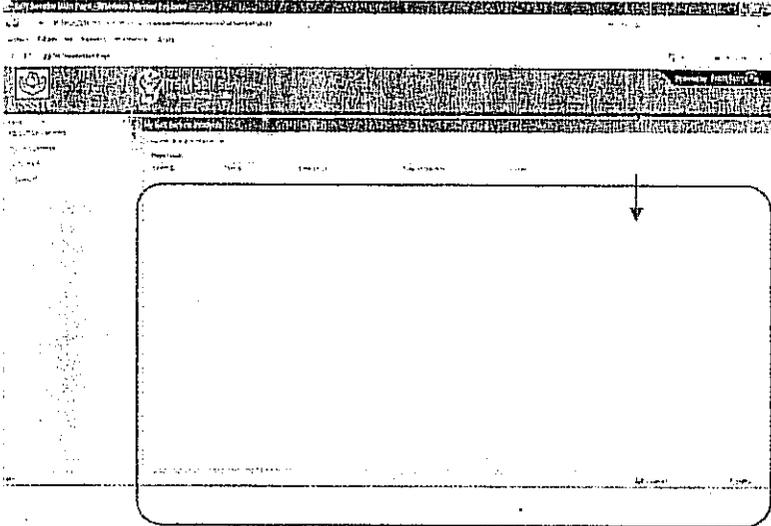


[Handwritten signature]

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009



PANTALLA 5
(PRINCIPAL)

PANTALLA 7 (2) (VISTA STATUS
INCIDENTES)

C. Menú Principal

Es donde se encontraran las opciones que presenta el sistema de servicios " Self Service" el cual estará visible siempre, cuyas opciones son:

- Self Service Home
- New Incident
- Refresh
- Logoff

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Soria Laguna Xóchitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

239



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

- Self Service Home

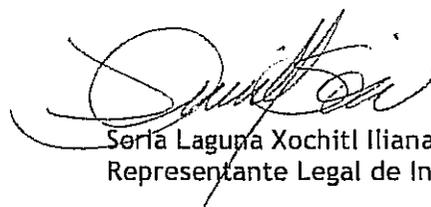
 Self Service Home

Es la opción que le va a dirigir a la pantalla principal del sistema.

- New Incident

 New Incident

Esta opción le permitirá crear un incidente (PANTALLA 8), la cual al ser utilizada nos llevará a la siguiente pantalla de levantamiento del incidente de nuestro sistema, la pantalla se encuentra dividida en varias partes las cuales son:

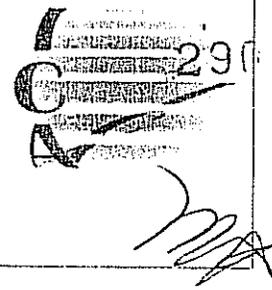


Seria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingenieria de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

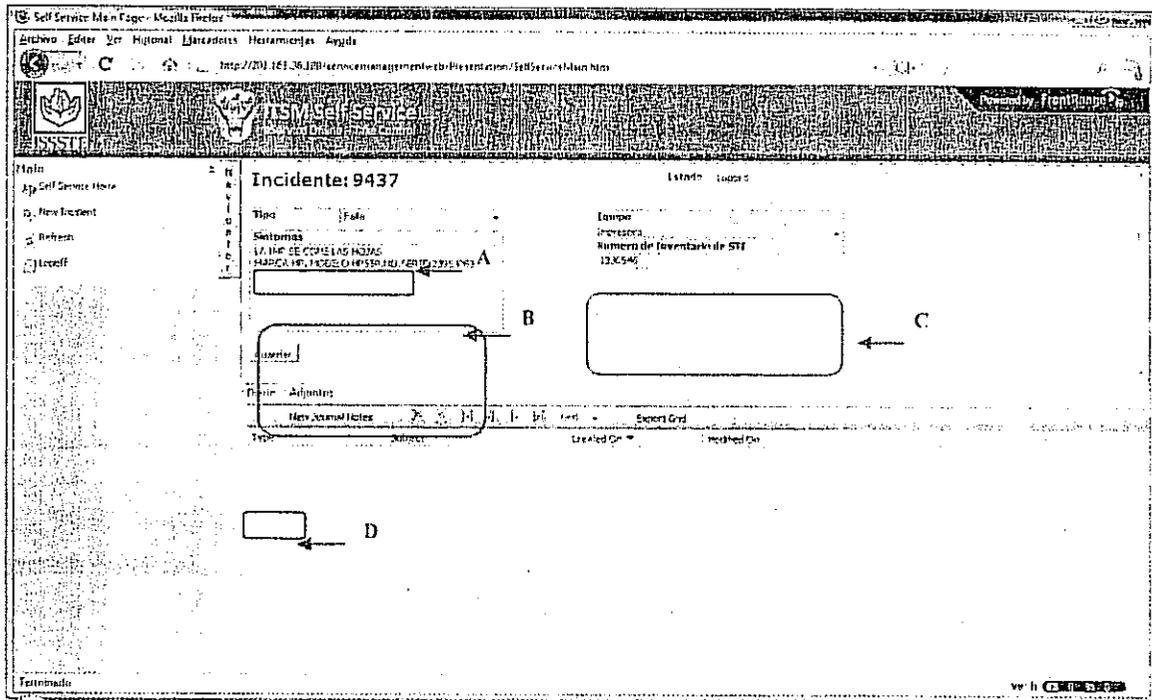
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009



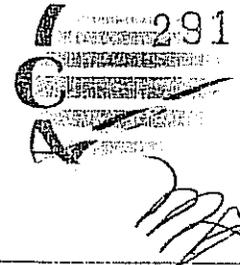
PANTALLA 8 (NEW INCIDENT)

- Numero de incidente.

Soría Laguná Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Incidente: 9437

Aquí indica el número de incidente el cual corresponde

- Tipo de servicio requerido y descripción síntoma del equipo:

| | |
|-----------------|---|
| Tipo | Falla |
| Sintomas | LA IMP SE COME LAS HOJAS MARCA HP, MODELO HP550, NO. SERIE: 23954063 |

Aquí se pondrá el tipo de servicio se encuentran dos opciones:

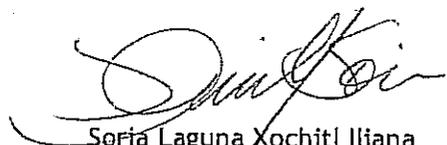
Falla: Cuando el equipo presenta una falla que impida su correcta operación.

Síntomas: Se pondrá la razón (Detalle del requerimiento o la falla) por la cual se está reportando el servicio así como la descripción del equipo.

- Tipificación del equipo

| |
|-----------------------------|
| Equipo |
| Impresora |
| Numero de Inventario |
| 1336546 |

En el campo equipo se elegirá del menú desplegable el tipo de equipo que está presentando la falla, o del cual el usuario necesite el requerimiento y de contar con Número de Inventario será ingresado en esta sección.


Soría Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

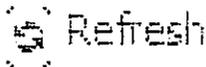
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

- Botón de guardado

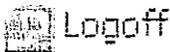
Este botón se pulsara una vez que todos los campos de anteriores
hayan sido llenados

- Refresh



Sirve para actualizar la información que se muestra en la
pantalla principal

- Logoff



Esta opción del menú sirve para cerrar la sesión del usuario.

D. Seguimiento y término

- Posteriormente nuestro agente al analizar y corroborar los datos, enviará a el usuario que reporta el incidente, un correo electrónico para notificarle el Número de Incidente asignado a su caso.

(Escalación Soporte nivel 2) Asignar un ingeniero en sitio que se presente físicamente al lugar para poder darle solución al incidente.

Sofia Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

293

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

E. Consulta del Incidente (Usuario)

Para consultar el Status del Incidente deberemos ubicarnos en la pantalla principal del sistema dando clic en el botón Self Service Home

La cual nos muestra una lista de incidentes levantados por el usuario Self Service, con la siguiente relación de columnas.

| Incident ID | Status | Created On | Type of Incident | Symptom |
|-------------|--------|---------------------|------------------|--|
| 9444 | Logged | 21/04/2009 13:49:48 | Falla | LA PC TIENE UNA FALLA DEBIDO A LA FUENTE DE PODER ASI COMO UNA |
| 9458 | Logged | 21/04/2009 14:48:10 | Falla | falla teclado |
| 9439 | Logged | 21/04/2009 13:58:51 | Falla | saca fuma despues de unos minutos |
| 9441 | Logged | 21/04/2009 13:44:56 | Falla | no enciende |
| 9438 | Logged | 21/04/2009 13:36:29 | Falla | al momento de imprimir se corre la tinta y se arrugan las hojas.vddudvln |
| 9437 | Logged | 21/04/2009 13:30:12 | Falla | LA IMP SE COMO LAS HOJAS MARCA HP, MODELO HP559,NO.SERIE:239 |

Se da clic sobre el incidente que se requiera verificar el status, y el sistema nos mostrará la pantalla del incidente con los siguientes detalles.

Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Cól: Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISION DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

294
C
M

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Incidente: 9437

A

Estado Logged

| | |
|---|-------|
| Tipo | Falla |
| Sintomas | |
| LA IMP SE COME LAS HOJAS MARCA HP, MODELO HP550, NO. SERIE: 23954083 | |

| |
|------------------------------------|
| Equipo |
| Impresora |
| Numero de Inventario de STE |
| 1336546 |

Guardar

Creado por: pruebaica
En: 21/04/2009 13:30

| |
|-----------------|
| Solución |
| |

B

A.- Indica el Status actual del ticket.

B.- Indica la Solución que se ha registrado en el ticket y en la Orden de Servicio.

F. Consulta de la Orden de Servicio (Usuario)

Para consultar la Orden de Servicio relacionada al incidente, en la pantalla de Incidente se localiza la pestaña Adjunto en la parte inferior de la plantilla.


Soria Laguna Xochitl Iliana

Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

Incidente: 9437

Estado Active

| | |
|--|-------|
| Tipo | Falla |
| Sintomas LA IMP SE COME LAS HOJAS MARCA HP, MODELO HP550, NO. SERIE: 23954083 | |

| |
|--|
| Equipo Impresora Numero de Inventario de STE 1336546 |
|--|

Guardar

Diario | **Adjuntos** | A

| New Journal Notes | | Grid | | Export Grid | |
|-------------------|---------|------------|--|-------------|--|
| Type | Subject | Created On | | Modified On | |

A.- Se da clic en la pestaña de Adjuntos la cual desplegará la información detallada del adjunto:

Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

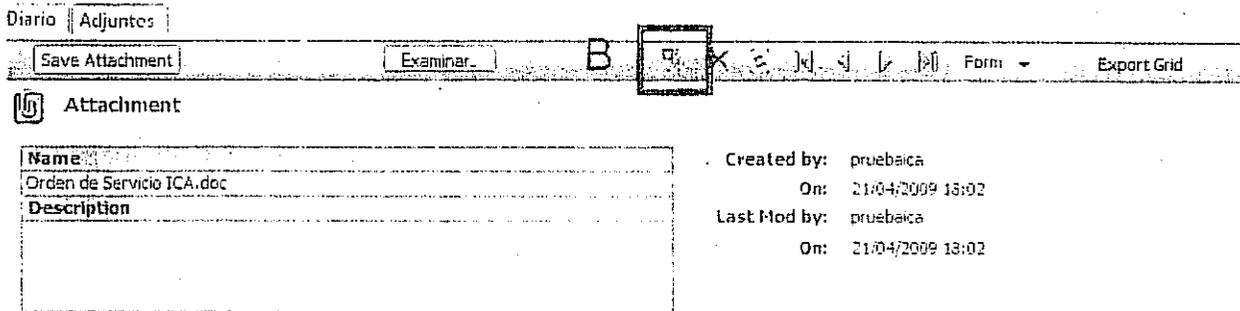
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

296

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009



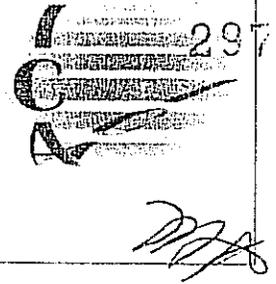
B.- En la pantalla detalla de Adjuntos se encuentra el botón " Open Attachement" al cual daremos clic e Iniciará la descarga del archivo adjunto.

C.- En el cuadro de dialogo de descarga se dará Abrir o Guardar para visualizar el archivo con el programa predeterminado para la apertura de la Orden de Servicio como se muestra en la imagen.

Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

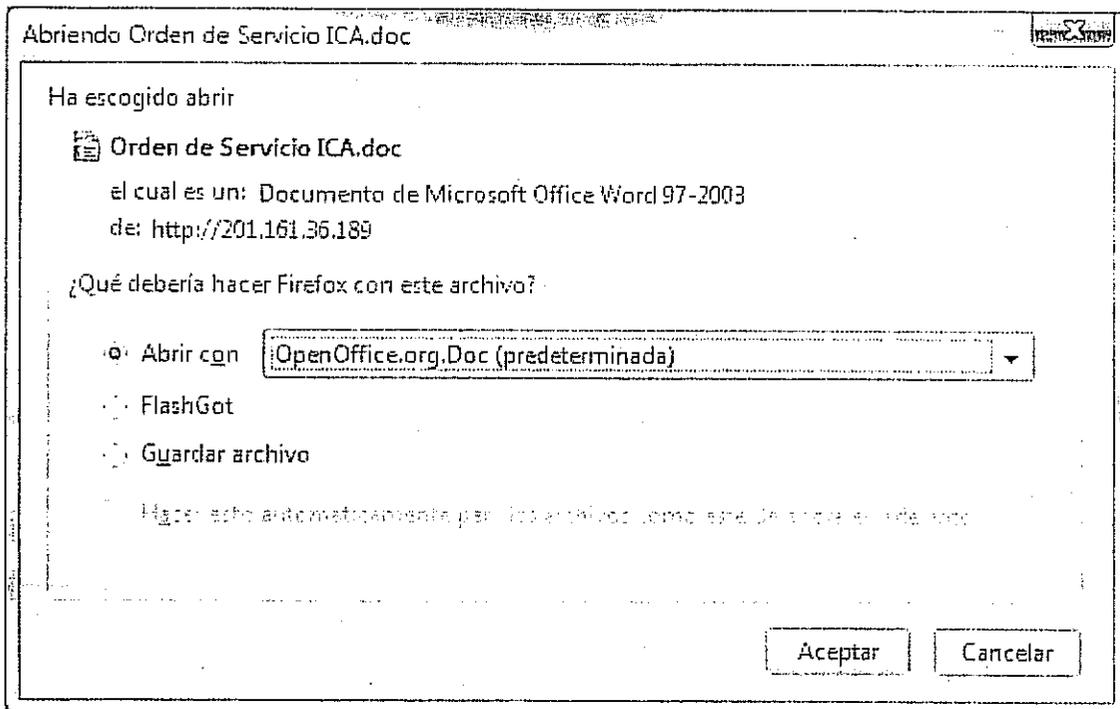
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009



Mesa de Servicios ICA.

Abril de 2009

Handwritten signature on the right side of the page.

Handwritten signature of Soria-Laguna Xochitl Iliana.

Soria-Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Computo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Handwritten signature at the bottom center of the page.

Handwritten signature at the bottom right of the page.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

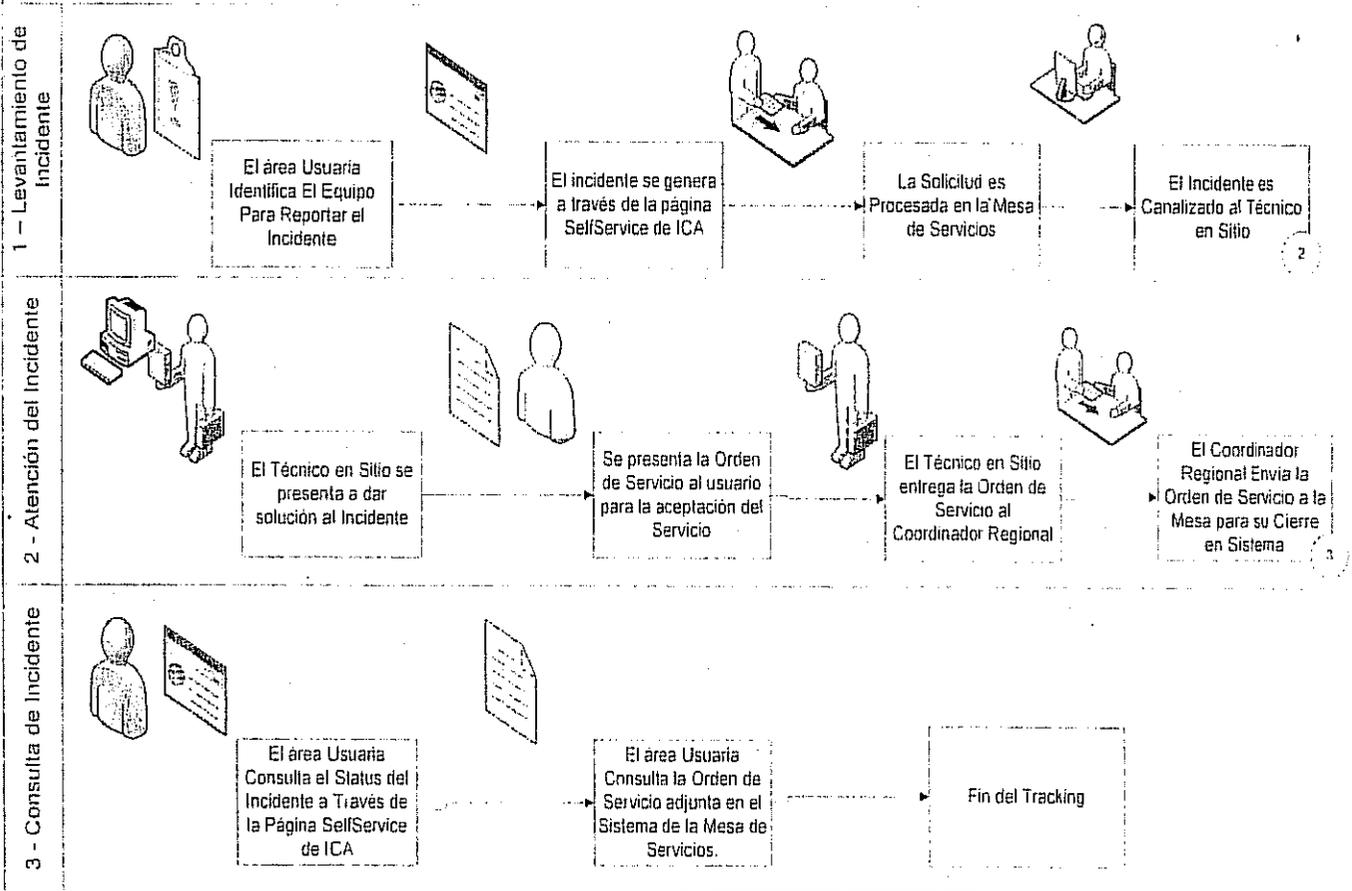
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

[Handwritten signature]

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SEGUIMIENTO TRACKING



[Handwritten signature]
 Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

INSTALACIONES DE SOPORTE

Para que mi representada pueda cumplir en los tiempos de respuesta y solución requeridos, cuenta con Instalaciones de Soporte, además de los centros de servicio.

Ánexamos al presente, Nombre y Cargo del Responsable, domicilio, teléfonos, fax, e-mail, radiolocalizadores o celulares donde puede realizarse la revisión física a las Instalaciones, puesto que en este domicilio contamos con la mesa de servicios funcionando:

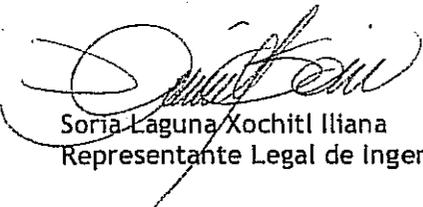
Nombre Leopoldo Alois Argüello Gómez - Gerente de la Mesa de Servicio y Francisco Molina Hernandez - Coordinador de la Mesa de Servicios

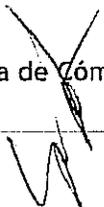
Domicilio: Uruguay No. 15 Col. Centro C.P. 06000 Del. Cuauhtemoc México D.F.

Teléfono/Fax: 55 - 56847430 / 55 - 56031530

Mail alois.arguello@icasistemas.com.mx / francisco.molina@icasistemas.com.mx

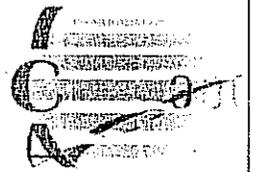
Celular (044) 55 40 10 20 11 / (044) 55 22 99 57 00


Sorja Laguna Kochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

 Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



[Handwritten signature]

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

ANEXAMOS MAPA PARA MEJOR UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES

[Handwritten mark]

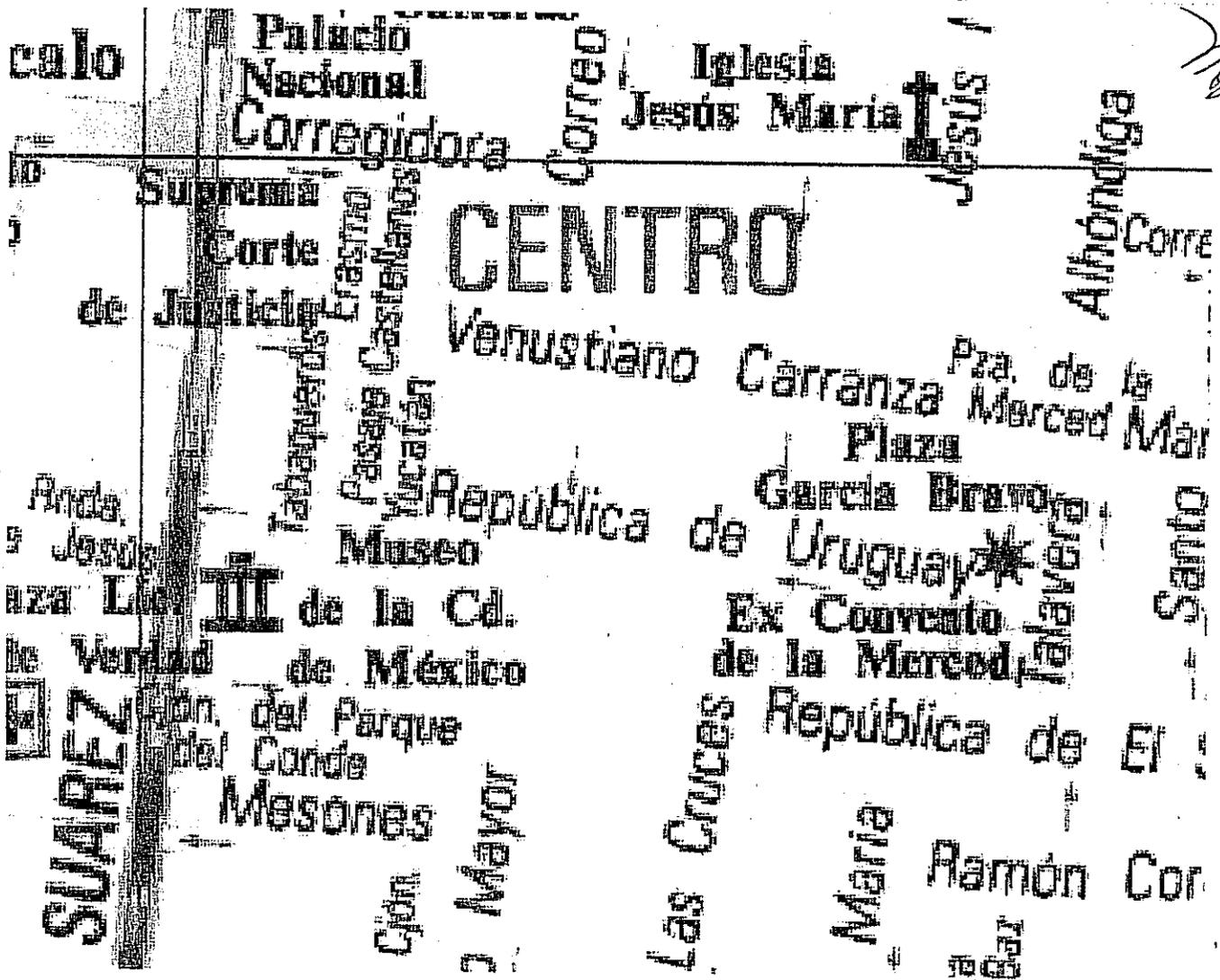
[Handwritten signature]
Sonia Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

[Handwritten mark]



Ciudad de México

331



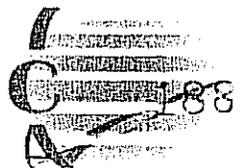
Derechos Reservados © Guía Roji, S.A. de C.V.

Las impresiones que usted realice en su COMPUTADORA, serán exclusivamente para su uso personal, dichas impresiones deberán contener la leyenda "Derechos Reservados © Guía Roji, S.A. de C.V." Las impresiones que usted obtenga de esta pagina web, no podrán ser transmitidas a otras personas físicas y/o morales que sean ajenas a usted como persona física o moral por ninguno de los medios antes descritos. Estas impresiones tampoco podrán ser utilizadas por otro fin que no sea para su uso personal, ni como medio publicitario, de ubicación y localización para terceros, entre otros.

Derechos Reservados © Copyright 2006 Grupo LatinWebTESC S.C.
Av. Juárez No. 40 Int 203 Col. Ex-Hacienda de Santa Mónica, Estado de México 54050
Sitio desarrollado por Grupo LatinWebTESC S.C.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES



[Handwritten signature]

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

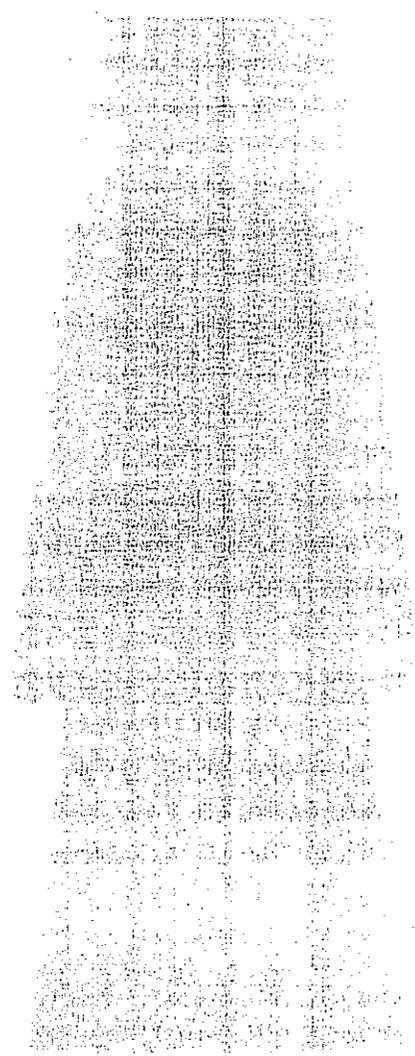
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

[Handwritten signature]
Soria Laguna Xochitl Iliana
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

[Handwritten signature]
Uruguay.No.15.Col. Centro CP. 06000 México.D.F.

INGENIERIA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV

Manual de Procedimientos:
MANTENIMIENTO CORRECTIVO
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE




07



| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 30 DE ENERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.5 | ICA-DSC-PR-01 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|---------------------------------|
| 1 | INTRODUCCIÓN |
| 2 | CONCEPTOS |
| 3 | OBJETIVO GENERAL |
| 4 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| 5 | ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS |
| 6 | NORMAS POLITICAS Y LINEAMIENTOS |
| 7 | PROCEDIMIENTO |
| 8 | DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO |

ANEXOS: FORMA ESPECÍFICA

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 2 de 9 |

191

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 30 DE ENERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.5 | ICA-DSC-PR-01 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual pretende compilar todas las políticas, lineamientos, formas, procedimientos y demás acciones y documentos que se utilizan en pro de brindar al cliente interno y externo el mantenimiento correctivo a sus equipos de TI. El objetivo que se ha revisado en esta versión converge con la misión y visión de la empresa, cabe resaltar que es de vital importancia realizar una revisión periódica de los objetivos específicos ya que nuestro aprendizaje de los diferentes clientes nunca termina y es necesario documentar las mejoras implementadas. Nuestro director ha determinado que todo el personal siga el presente procedimiento con el fin de alinear las metas personales con las metas de la empresa y así crecer en un entorno de una organización madura.

2. CONCEPTOS

ITIL: Information Technology Infrastructure Library, serie de libros de buenas prácticas para el área de Tecnologías de información, aceptada mundialmente.

Incidente: Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que ocasiona, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del servicio.

Procedimiento de solución: cualquier método para evitar un incidente o un problema mediante el uso de un arreglo temporal o una técnica que signifique que el cliente no depende de algún aspecto en particular de un servicio que tiene un problema.

Solicitud de servicio: Cualquier solicitud no relacionada con una falla en la infraestructura tal como una petición de consumibles o una cuenta de usuario/contraseña.

Orden de Servicio: Es el documento que se apertura ante la iniciativa del cliente para atender en sitio y resolver el (los) incidente(s) mencionado(s)

Escalación: Es un mecanismo que asiste la oportuna solución de un incidente.

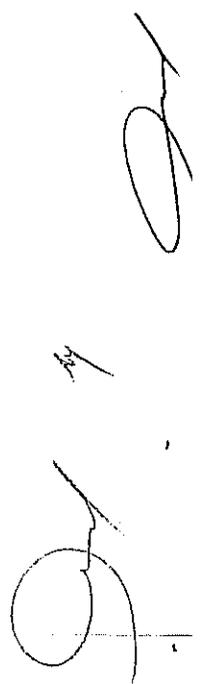
Mesa de Servicios: único punto de contacto entre los usuarios del cliente y nuestro departamento de servicio al cliente.

Ingenieros de primer nivel: Personal capacitado cuyas habilidades le facilitan la detección de la fallas de primer nivel de los equipos reportados por el cliente directamente en el sitio donde se encuentra éste.

Ingenieros de segundo nivel: Personal capacitado cuyas habilidades le facilitan la detección de la fallas de segundo nivel de los equipos reportados por el cliente generalmente fuera del sitio donde se encuentra éste.

Tiempo de atención: Es el tiempo que se necesita para brindar al cliente la atención respectiva a su incidente y cerrar el evento en forma satisfactoria.

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 3 de 9 |



| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 30 DE ENERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.5 | ICA-DSC-PR-01 |

3. OBJETIVO GENERAL

Restablecer la operación de los servicios de TI que realice el equipo reportado en el incidente con un tiempo de atención inferior al comprometido con el cliente, asegurando los mejores niveles de servicio y disponibilidad como se definió en los Acuerdos de Niveles de Servicio.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A) Detectar y registrar con éxito todos los incidentes provenientes de la mesa de servicios.
- B) Clasificar y brindar soporte inicial al usuario final.
- C) Investigar y dar diagnóstico a la brevedad.
- D) Escalar en tiempo y forma a los ingenieros adecuados para el servicio.
- E) Atender en sitio exitosamente y bajo los tiempos acordados con el cliente.
- F) Lograr el cierre del 100% de los incidentes registrados.

5. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento presente gozará de un alcance a nivel nacional sobre todos los socios, participantes, empleados y en general cualquier persona que represente a la empresa para cumplir las obligaciones de contratos de servicio que incluyan el servicio de mantenimiento correctivo.

6. NORMAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

- Dentro de las **normas** para el presente procedimiento se encuentran:
- o El horario del servicio será de 8:00 a 20:00 y en casos extraordinarios pudiera ser hasta terminar la labor correspondiente.
 - o El calendario de asistencia será idéntico a definido previamente con el cliente por lo que cualquier falta deberá ser justificada previamente.
 - o El uso de vestimenta uniforme para presentarse ante cualquier cliente, evitando calzar zapatos tenis, gorras, capuchas, los pantalones en perfecto estado.

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 4 de 9 |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 30 DE ENERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.5 | ICA-DSC-PR-01 |

Dentro de las **políticas** para el presente procedimiento se encuentran:

- o Todo servicio deberá asociarse a una orden de servicio abierta y cerrada en su debido caso. Debiendo ser llenada por el personal técnico de atención en sitio y firmada también por el cliente.
- o Para brindar la atención el usuario deberá haber respaldado sus archivos, en caso contrario el personal de soporte deberá solicitarlo.
- o Para los casos en que al realizar las revisiones pertinentes y se pueda comprobar la existencia de virus y/o archivos infectados, no será responsabilidad del personal de soporte la pérdida de información.
- o Para realizar reparaciones en sitio el personal técnico deberá de trabajar con suma limpieza y al terminar, deberá de dejar limpio su lugar de trabajo y el lugar donde vaya el equipo.
- o El personal que atiende los incidentes se determinará mediante el análisis de la cercanía y volumen de trabajo existente por parte de su coordinador.
- o Los niveles de servicio y tiempos de atención serán los acordados con el cliente expresados en su contrato de servicios.

Dentro de los **lineamientos** para el presente procedimiento se encuentran:

- o Cumplimiento de los reglamentos internos.
- o Cumplir con el horario de servicio.
- o Respetar la privacidad de la información del cliente.
- o Evitar destrucción o maltrato de las instalaciones del cliente.
- o No utilizar el instrumental de trabajo para fines diferentes al acordado.
- o No utilizar lenguaje soez o groserías ante el cliente.

| | | | |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------------|
| ELABORO LERB | REVISO CCL | APROBO XISL | PAGINA Página 5 de 9 |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------------|




| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 30 DE ENERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.5 | ICA-DSC-PR-01 |

7. PROCEDIMIENTO

"MANTENIMIENTO CORRECTIVO"

| No. | RESPONSABLE | DISPARADOR | ACCIÓN |
|-----|--------------------------------|---|--|
| 1 | Usuario | Llamada telefónica, correo electrónico, asistencia vía web. | Llama el usuario a la mesa de ayuda para reportar un incidente. |
| 2 | Agente de la mesa de servicios | Detecta un verdadero incidente. | El agente responde la llamada según el protocolo de atención. Anota y registra los datos del usuario. Repite y confirma con el usuario el presunto incidente. Compara con la base de datos el incidente e identifica errores conocidos. Provee el soporte inicial. |
| 3 | Agente de la Mesa de servicios | Escalar un incidente | En caso de considerarlo necesario escalará este incidente al personal de atención en sitio. Prepara los datos para la orden de servicio. Envía la orden de servicio al coordinador indicado. |
| 4 | Ingeniero de primer nivel | Asignación de orden de servicio. | Revisar los datos de la orden de servicio. Verificar problemas corrientes con ese tipo de equipo y verificar sus inventarios de refacciones y equipos de respaldo. Programar visita inmediata para cumplir con los niveles de servicio. |
| 5 | Ingeniero de primer nivel | Visita en sitio. | Al presentarse se identificará con la credencial de la empresa y su credencial para votar (IFE). |

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 6 de 9 |

RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE



MÉXICO D.F. A 30 DE ENERO DEL 2007

REVISIÓN 1.5

ICA-DSC-PR-01

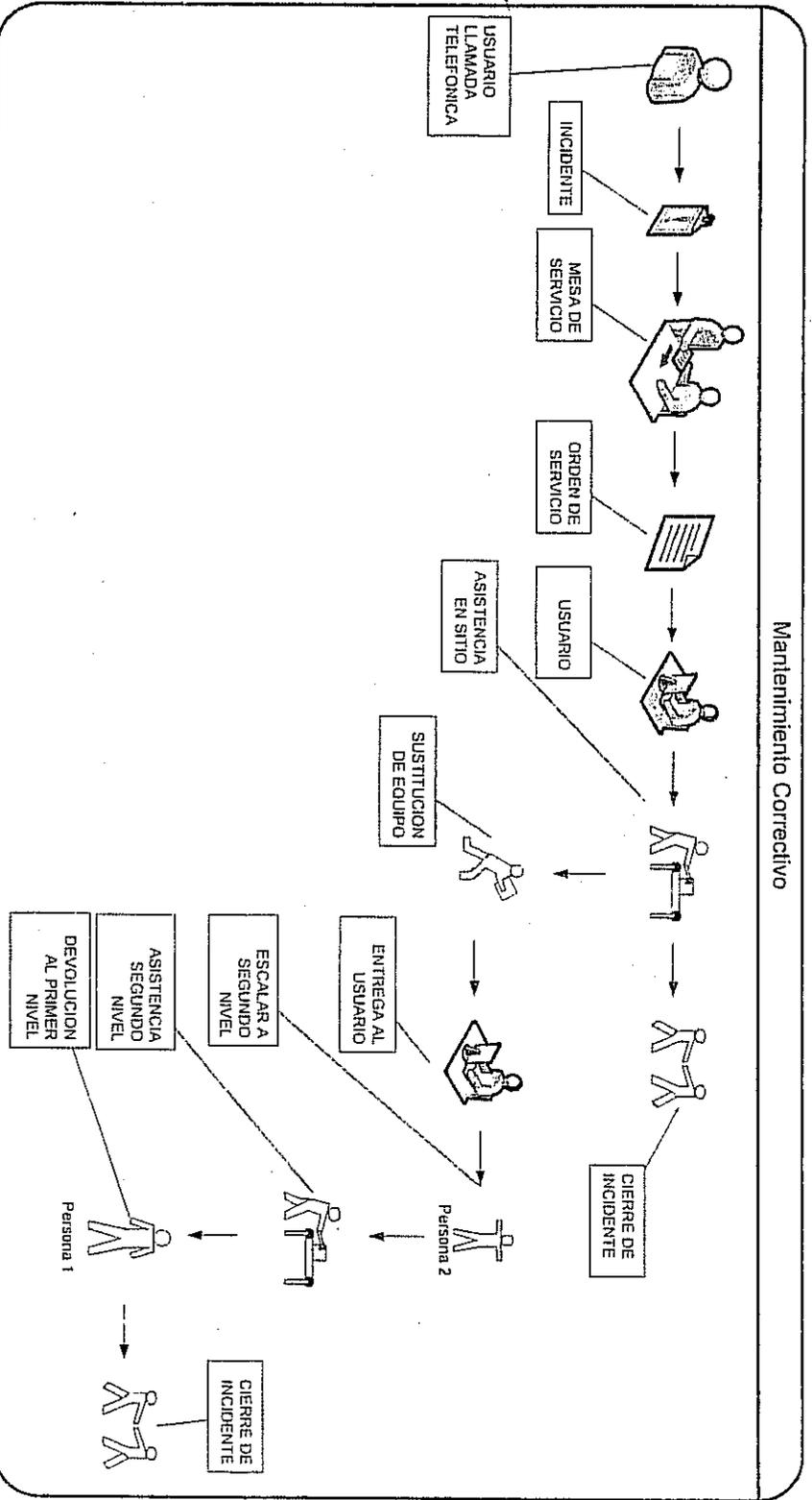
| | | |
|---|----------------------------|---|
| | | <p>Procede a identificar que el equipo reportado sea el mismo a atender.</p> <p>Identifica la falla, registra la falla en la orden de servicio.</p> <p>Repara la pieza o falla / cambia la pieza defectuosa.</p> <p>En caso de no poder reparar en sitio deberá registrar en la orden de servicio proporcionar un equipo de respaldo y proceder al escalamiento.</p> <p>En caso de eliminar la falla, registrarla, recabar las firmas requeridas y enviar por email la forma a su coordinador para cerrar el incidente.</p> |
| 6 | Ingeniero de primer nivel | <p>Escalamiento a Segundo Nivel.</p> <p>En caso de no poder reparar el equipo deberá comunicarlo a su coordinador y a su vez este turnará la orden de servicio al personal de segundo nivel, enviando el equipo al ing. De segundo nivel.</p> |
| 7 | Ingeniero de segundo nivel | <p>Recepción de orden de servicio.</p> <p>Revisar los datos de la orden de servicio.</p> <p>Verificar problemas corrientes con ese tipo de equipo junto con el personal del fabricante o reparador especializado predefinido.</p> |
| 8 | Ingeniero de segundo nivel | <p>Solución de fallas de segundo nivel.</p> <p>El personal de segundo nivel recibirá el equipo, confirmará la falla y procederá a la reparación de componente / cambio de pieza o lo necesario para solucionar la falla.</p> <p>Una vez reparado el equipo informará al técnico de primer nivel y le enviará el equipo.</p> |

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 7 de 9 |



8. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

"MANTENIMIENTO CORRECTIVO"



| | | | |
|---------|--------|---------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APPROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 8 de 9 |

[Handwritten signature]

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 30 DE ENERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.5 | ICA-DSC-PR-01 |

9. FORMAS ESPECÍFICAS.

FORMA ICA-DSC-PR-01-01 "ORDEN DE SERVICIO"

[Handwritten signature]

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 9 de 9 |

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

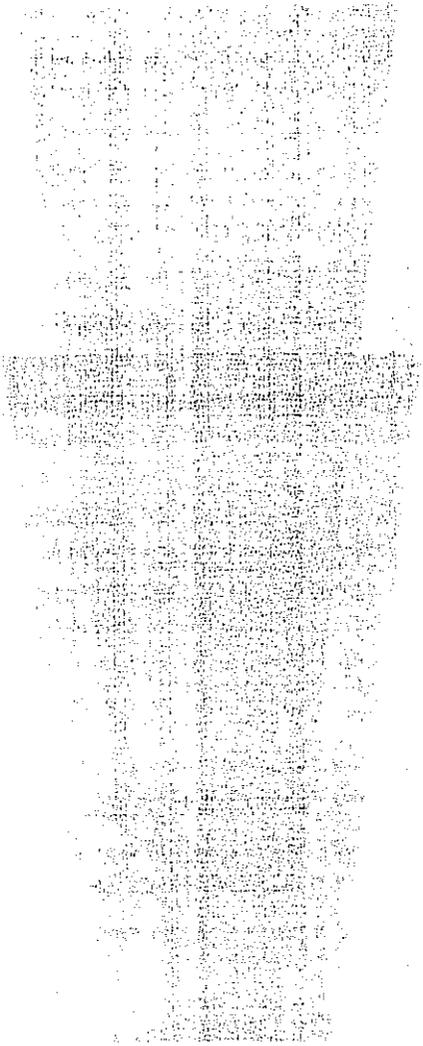
[Handwritten signature]
181

[Handwritten mark]

INGENIERIA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV

[Handwritten mark]

Manual de Procedimientos:
MANTENIMIENTO PREVENTIVO
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE



[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

07

103

[Handwritten signature]

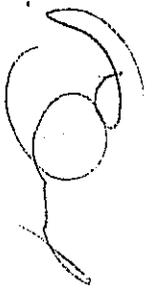
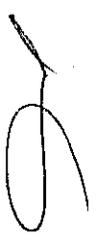
| | | |
|--|---|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV MÉXICO D.F. A 05 DE FEBRERO DEL 2007 | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE REVISIÓN 1.2 |  ICA-DSC-PR-02 |
|--|---|--|

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|---------------------------------|
| 1 | INTRODUCCIÓN |
| 2 | CONCEPTOS |
| 3 | OBJETIVO GENERAL |
| 4 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| 5 | ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS |
| 6 | NORMAS POLITICAS Y LINEAMIENTOS |
| 7 | PROCEDIMIENTO |
| 8 | DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO |

ANEXOS: FORMA ESPECÍFICA

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 2 de 9 |

| | | |
|--|---|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERIA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV MÉXICO D.F. A 05 DE FEBRERO DEL 2007 | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE REVISIÓN 1.2 |  ICA-DSC-PR-02 |
|--|---|--|

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual pretende cumplir todas las políticas, lineamientos, formas, procedimientos y demás acciones y documentos que se utilizan en pro de brindar al cliente interno y externo el mantenimiento preventivo a sus equipos de TI. El objetivo que se ha revisado en esta versión converge con la misión y visión de la empresa, cabe resaltar que es de vital importancia realizar una revisión periódica de los objetivos específicos ya que nuestro aprendizaje de los diferentes clientes nunca termina y es necesario documentar las mejoras implementadas. Nuestro director ha determinado que todo el personal siga el presente procedimiento con el fin de alinear las metas personales con las metas de la empresa y así crecer en un entorno de una organización madura.

2. CONCEPTOS

ITIL: Information Technology Infrastructure Library, serie de libros de buenas prácticas para el área de Tecnologías de Información, aceptada mundialmente.

Incidente: Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que ocasiona, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del servicio.

Procedimiento de solución: cualquier método para evitar un incidente o un problema mediante el uso de un arreglo temporal o una técnica que signifique que el cliente no depende de algún aspecto en particular de un servicio que tiene un problema.

Solicitud de servicio: Cualquier solicitud no relacionada con una falla en la infraestructura tal como una petición de consumibles o una cuenta de usuario/contraseña.

Orden de Servicio: Es el documento que se apertura ante la iniciativa del cliente para atender en sitio y resolver el (los) incidente(s) mencionado(s)

Escalación: Es un mecanismo que asiste la oportuna solución de un incidente.

Mesa de Servicios: único punto de contacto entre los usuarios del cliente y nuestro departamento de servicio al cliente.

Ingenieros de primer nivel: Personal capacitado cuyas habilidades le facilitan la detección de la fallas de primer nivel de los equipos reportados por el cliente directamente en el sitio donde se encuentra éste.

Ingenieros de segundo nivel: Personal capacitado cuyas habilidades le facilitan la detección de la fallas de segundo nivel de los equipos reportados por el cliente generalmente fuera del sitio donde se encuentra éste.

Tiempo de atención: Es el tiempo que se necesita para brindar al cliente la atención respectiva a su incidente y cerrar el evento en forma satisfactoria.

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 3 de 9 |

| | | |
|--|-------------------------------------|---------------|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE | |
| MÉXICO D.F. A 05 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.2 | ICA-DSC-PR-02 |

3. OBJETIVO GENERAL

Efectuar el servicio de mantenimiento preventivo programado para garantizar la funcionalidad de los servicios de TI del cliente, asegurando los mejores niveles de servicio y disponibilidad como se definió en los Acuerdos de Niveles de Servicio.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A) Mantener en óptimas condiciones de operación los servicios de TI del cliente.
- B) Prevenir fallas y prolongar la vida útil en los servicios de TI.

5. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento presente gozará de un alcance a nivel nacional sobre todos los socios, participantes, empleados y en general cualquier persona que represente a la empresa para cumplir las obligaciones de contratos de servicio que incluyan el servicio de mantenimiento correctivo.

6. NORMAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Dentro de las **normas** para el presente procedimiento se encuentran:

- o El horario del servicio será de 8:00 a 20:00 y en casos extraordinarios pudiera ser hasta terminar la labor correspondiente.
- o El calendario de asistencia será idéntico a definido previamente con el cliente por lo que cualquier falta deberá ser justificada previamente.
- o El uso de vestimenta uniforme para presentarse ante cualquier cliente, evitando calzar zapatos tenis, gorras, capuchas, los pantalones en perfecto estado.

Dentro de las **políticas** para el presente procedimiento se encuentran:

- o Todo servicio deberá asociarse a una orden de servicio abierta y cerrada en su debido caso. Debiendo ser llenada por el personal técnico de atención en sitio y firmada también por el cliente.

4

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 4 de 9 |

| | | |
|--|-------------------------------------|---------------|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE | |
| MÉXICO D.F. A 05 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.2 | ICA-DSC-PR-02 |

- o Para brindar la atención el usuario deberá haber respaldado sus archivos, en caso contrario el personal de soporte deberá solicitarlo.
- o Para los casos en que al realizar las revisiones pertinentes y se pueda comprobar la existencia de virus y/o archivos infectados, no será responsabilidad del personal de soporte la pérdida de información.
- o Para realizar reparaciones en sitio el personal técnico deberá de trabajar con suma limpieza y al terminar, deberá de dejar limpio su lugar de trabajo y el lugar donde vaya el equipo.
- o El personal que atiende los incidentes se determinará mediante el análisis de la cercanía y volumen de trabajo existente por parte de su coordinador.
- o Los niveles de servicio y tiempos de atención serán los acordados con el cliente expresados en su contrato de servicios.

Dentro de los lineamientos para el presente procedimiento se encuentran:

- o Cumplimiento de los reglamentos internos.
- o Cumplir con el horario de servicio.
- o Respetar la privacidad de la información del cliente.
- o Evitar destrucción o maltrato de las instalaciones del cliente.
- o No utilizar el herramienta de trabajo para fines diferentes al acordado.
- o No utilizar lenguaje soez o groserías ante el cliente.

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | GCL | XISL | Página 5 de 9 |

RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE

MÉXICO D.F. A 05 DE FEBRERO DEL 2007

REVISIÓN 1.2

ICA-DSC-PR-02

7. PROCEDIMIENTO

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO"

| No. | RESPONSABLE | DISPARADOR | ACCIÓN |
|-----|--|-------------------------------|---|
| 1 | Área de Mantenimiento del Cliente / Agente de la mesa de servicios | Calendario de mantenimientos. | Se concerta la cita con el Usuario. |
| 2 | Ingeniero de Primer Nivel | Acude a la cita. | El ingeniero de primer nivel acude con el usuario en el día y hora convenidas, presenta su orden de mantenimiento correspondiente. En caso de que el usuario por algún motivo urgente cancela la cita, esta se reprogramará. |
| 3 | Ingeniero de Primer Nivel | Realiza el servicio | El ingeniero de primer nivel deberá efectuar el servicio conforme al procedimiento siguiente: a) Verificar que Marca, Modelo y Número de Serie concuerden con la hoja de servicio. b) Procede a efectuar el servicio de mantenimiento preventivo. c) Verificar que el equipo encienda correctamente y el funcionamiento del sistema operativo. En caso de que en alguno de los pasos anteriores el equipo presente alguna falla y no pueda ser solucionada en el momento, se levanta el incidente correspondiente ante el agente de la mesa de servicios. |

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 6 de 9 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE | |
| MÉXICO D.F. A 05 DE FEBRERO DEL 2007 | | REVISIÓN 1.2 | |
| | |  | |
| | | ICA-DSC-PR-02 | |

| | | | |
|---|---------------------------|---------------------------------------|---|
| 4 | Ingeniero de primer nivel | Termino de Servicio. | Al término del servicio solicita al usuario firma de recepción de conformidad y se asientan los datos en la hoja de servicio correspondiente. |
| 5 | Ingeniero de primer nivel | Reporte de Finalización del servicio. | Al haber recabado los datos del usuario se reporta con el agente de la mesa de servicios, y envía una copia escaneada de la hoja de servicio. |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

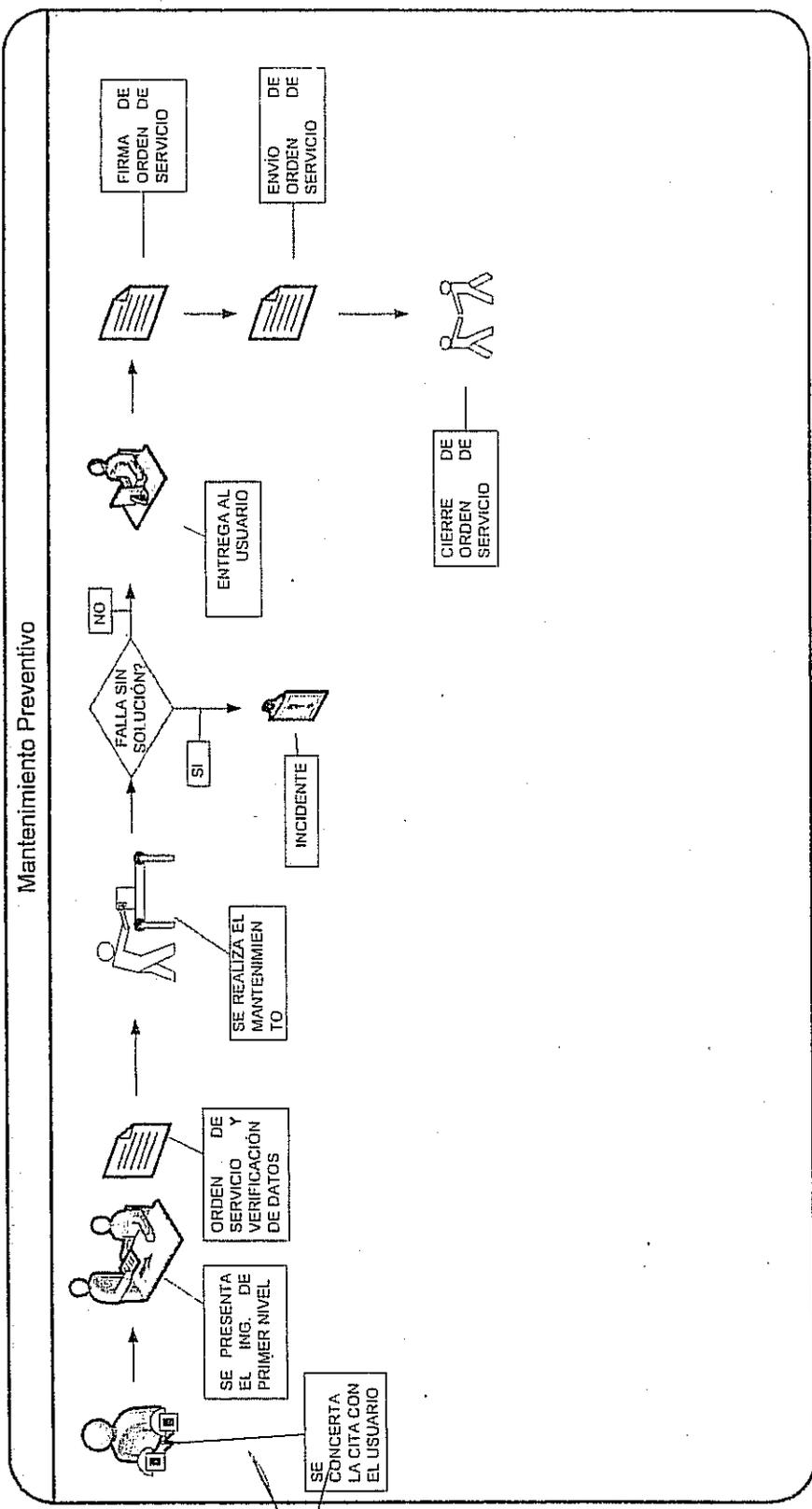
[Handwritten signature]

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL - | XISL | Página 7 de 9 |

[Handwritten signature]
224

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 05 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.2 | ICA-DSC-PR-02 |

8. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
"MANTENIMIENTO PREVENTIVO"



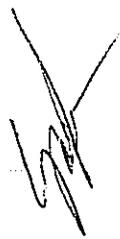
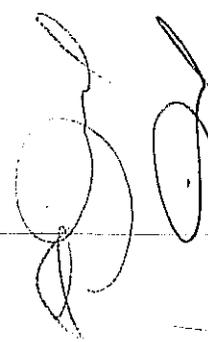
| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 8 de 9 |

[Handwritten signature]

| | | |
|--|---|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV MÉXICO D.F. A 05 DE FEBRERO DEL 2007 | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE REVISIÓN 1.2 |  ICA-DSC-PR-02 |
|--|---|--|

9. FORMAS ESPECÍFICAS.

FORMA ICA-DSC-PR-01-01 "ORDEN DE SERVICIO"

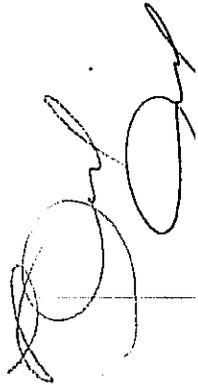




| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | - XISL | Página 9 de 9 |

INGENIERIA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV

Manual de Procedimientos:

SUSTITUCIÓN DE PARTES
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE



07

200
M

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 15 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-03 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|---------------------------------|
| 1 | INTRODUCCIÓN |
| 2 | CONCEPTOS |
| 3 | OBJETIVO GENERAL |
| 4 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| 5 | ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS |
| 6 | NORMAS POLITICAS Y LINEAMIENTOS |
| 7 | PROCEDIMIENTO |
| 8 | DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO |

ANEXOS: FORMA ESPECÍFICA

[Handwritten signature] 2007

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 2 de 9 |

[Handwritten signature]

| | | |
|---|--|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 15 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-03 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual pretende compilar todas las políticas, lineamientos, formas, procedimientos y demás acciones y documentos que se utilizan en pro de brindar al cliente interno y externo la sustitución de partes a sus equipos de TI.

El objetivo que se ha revisado en esta versión converge con la misión y visión de la empresa, cabe resaltar que es de vital importancia realizar una revisión periódica de los objetivos específicos ya que nuestro aprendizaje de los diferentes clientes nunca termina y es necesario documentar las mejoras implementadas.

Nuestro director ha determinado que todo el personal siga el presente procedimiento con el fin de alinear las metas personales con las metas de la empresa y así crecer en un entorno de una organización madura.

2. CONCEPTOS



ITIL: Information Technology Infrastructure Library, serie de libros de buenas prácticas para el área de Tecnologías de información, aceptada mundialmente.

Incidente: Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que ocasiona, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del servicio.

Procedimiento de solución: cualquier método para evitar un incidente o un problema mediante el uso de un arreglo temporal o una técnica que signifique que el cliente no depende de algún aspecto en particular de un servicio que tiene un problema.

Solicitud de servicio: Cualquier solicitud no relacionada con una falla en la infraestructura tal como una petición de consumibles o una cuenta de usuario/contraseña.

Orden de Servicio: Es el documento que se apertura ante la iniciativa del cliente para atender en sitio y resolver el (los) incidente(s) mencionado(s)

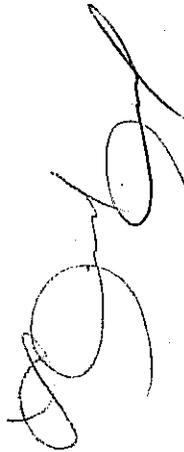
Escalación: Es un mecanismo que asiste la oportuna solución de un incidente.

Mesa de Servicios: único punto de contacto entre los usuarios del cliente y nuestro departamento de servicio al cliente.

Ingenieros de primer nivel: Personal capacitado cuyas habilidades le facilitan la detección de la fallas de primer nivel de los equipos reportados por el cliente directamente en el sitio donde se encuentra éste.

Ingenieros de segundo nivel: Personal capacitado cuyas habilidades le facilitan la detección de la fallas de segundo nivel de los equipos reportados por el cliente generalmente fuera del sitio donde se encuentra éste.

Tiempo de atención: Es el tiempo que se necesita para brindar al cliente la atención respectiva a su incidente y cerrar el evento en forma satisfactoria.



47

| | | | |
|------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------------|
| ELABORO LERB | REVISO CCL | APROBO XISL | PAGINA Página 3 de 9 |
|------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------------------|

 200

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 15 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-03 |

3. OBJETIVO GENERAL

Restablecer la operación de los servicios de TI que realice el equipo reportado en el incidente con un tiempo de atención inferior al comprometido con el cliente, asegurando los mejores niveles de servicio y disponibilidad como se definió en los Acuerdos de Niveles de Servicio.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A) Realizar la sustitución de partes a los equipos de TI y asegurar si la correcta operación de estos equipos.
- B) Mantener al día el inventario de partes.

5. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento presente gozará de un alcance a nivel nacional sobre todos los socios, participantes, empleados y en general cualquier persona que represente a la empresa para cumplir las obligaciones de contratos de servicio que incluyan el servicio de mantenimiento correctivo.

6. NORMAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Dentro de las **normas** para el presente procedimiento se encuentran:

- o El horario del servicio será de 8:00 a 20:00 y en casos extraordinarios pudiera ser hasta terminar la labor correspondiente.
- o El calendario de asistencia será idéntico a definido previamente con el cliente por lo que cualquier falta deberá ser justificada previamente.
- o El uso de vestimenta uniforme para presentarse ante cualquier cliente, evitando calzar zapatos tenis, garras, capuchas, los pantalones en perfecto estado.

Dentro de las **políticas** para el presente procedimiento se encuentran:

- o Todo servicio deberá asociarse a una orden de servicio abierta y cerrada en su debido caso. Debiendo ser llenada por el personal técnico de atención en sitio y firmada también por el cliente.



| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 4 de 9 |



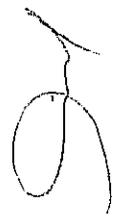
| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 15 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-03 |

- o Para brindar la atención el usuario deberá haber respaldado sus archivos, en caso contrario el personal de soporte deberá solicitarlo.
- o Para los casos en que al realizar las revisiones pertinentes y se pueda comprobar la existencia de virus y/o archivos infectados, no será responsabilidad del personal de soporte la pérdida de información.
- o Para realizar reparaciones en sitio el personal técnico deberá de trabajar con suma limpieza y al terminar, deberá de dejar limpio su lugar de trabajo y el lugar donde vaya el equipo.
- o El personal que atiende los incidentes se determinará mediante el análisis de la cercanía y volumen de trabajo existente por parte de su coordinador.
- o Los niveles de servicio y tiempos de atención serán los acordados con el cliente expresados en su contrato de servicios.



Dentro de los lineamientos para el presente procedimiento se encuentran:

- o Cumplimiento de los reglamentos internos.
- o Cumplir con el horario de servicio.
- o Respetar la privacidad de la información del cliente.
- o Evitar destrucción o maltrato de las instalaciones del cliente.
- o No utilizar el herramienta de trabajo para fines diferentes al acordado.
- o No utilizar lenguaje soez o groserías ante el cliente.


| | | | |
|-----------------|---------------|----------------|--------------------------|
| ELABORO LERB | REVISO CCL | APROBO XISL | PAGINA Página 5 de 9. |
|-----------------|---------------|----------------|--------------------------|

MA 212

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 15 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-03 |

7. PROCEDIMIENTO

"MANTENIMIENTO PREVENTIVO"

| No. | RESPONSABLE | DISPARADOR | ACCIÓN |
|-----|-------------------------------------|---|---|
| 1 | Ingeniero de Primer o Segundo Nivel | Detecta que es necesario sustituir una o más partes del equipo. | Llama o acude a Mesa de Servicios y solicita la parte a sustituir. Mesa de Servicios actualiza inventario de partes. |
| 2 | Agente de la mesa de servicios | Programa visita inmediata con el usuario. | El agente consulta con el usuario la hora y día en que se puede realizar la sustitución de la pieza. |
| 3 | Ingeniero de primer nivel | Visita en sitio. | Al presentarse se identificará con la credencial de la empresa y su credencial para votar (IFE). Procede a identificar que el equipo reportado sea el mismo a atender. Cambia la pieza defectuosa. En caso de no poder reparar en sitio deberá registrar en la orden de servicio proporcionar un equipo de respaldo y proceder al escalamiento. En caso de eliminar la falla, registrarlo, recabar las firmas requeridas y enviar por email la forma a su coordinador para cerrar el incidente. |
| 4 | Ingeniero de primer nivel | Escalamiento Segundo Nivel. | En caso de no poder reparar el equipo deberá comunicarlo a su coordinador y a su vez este turnará la orden de servicio al personal de segundo nivel, enviando el equipo al ing. De segundo nivel. |

| | | | |
|---------|--------|--------|-----------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | - Página 6 de 9 |

[Handwritten signature]

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 15 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-03 |

| | | | |
|---|----------------------------|--------------------------------------|--|
| 5 | Ingeniero de segundo nivel | Recepción de orden de servicio. | Revisar los datos de la orden de servicio. Verificar problemas corrientes con ese tipo de equipo junto con el personal del fabricante o reparador especialista predefinido. |
| 6 | Ingeniero de segundo nivel | Solución de fallas de segundo nivel. | El personal de segundo nivel recibirá el equipo, confirmará la falla y procederá a la reparación de componente / cambio de pieza o lo necesario para solucionar la falla. Una vez reparado el equipo informará al técnico de primer nivel y le enviará el equipo. |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

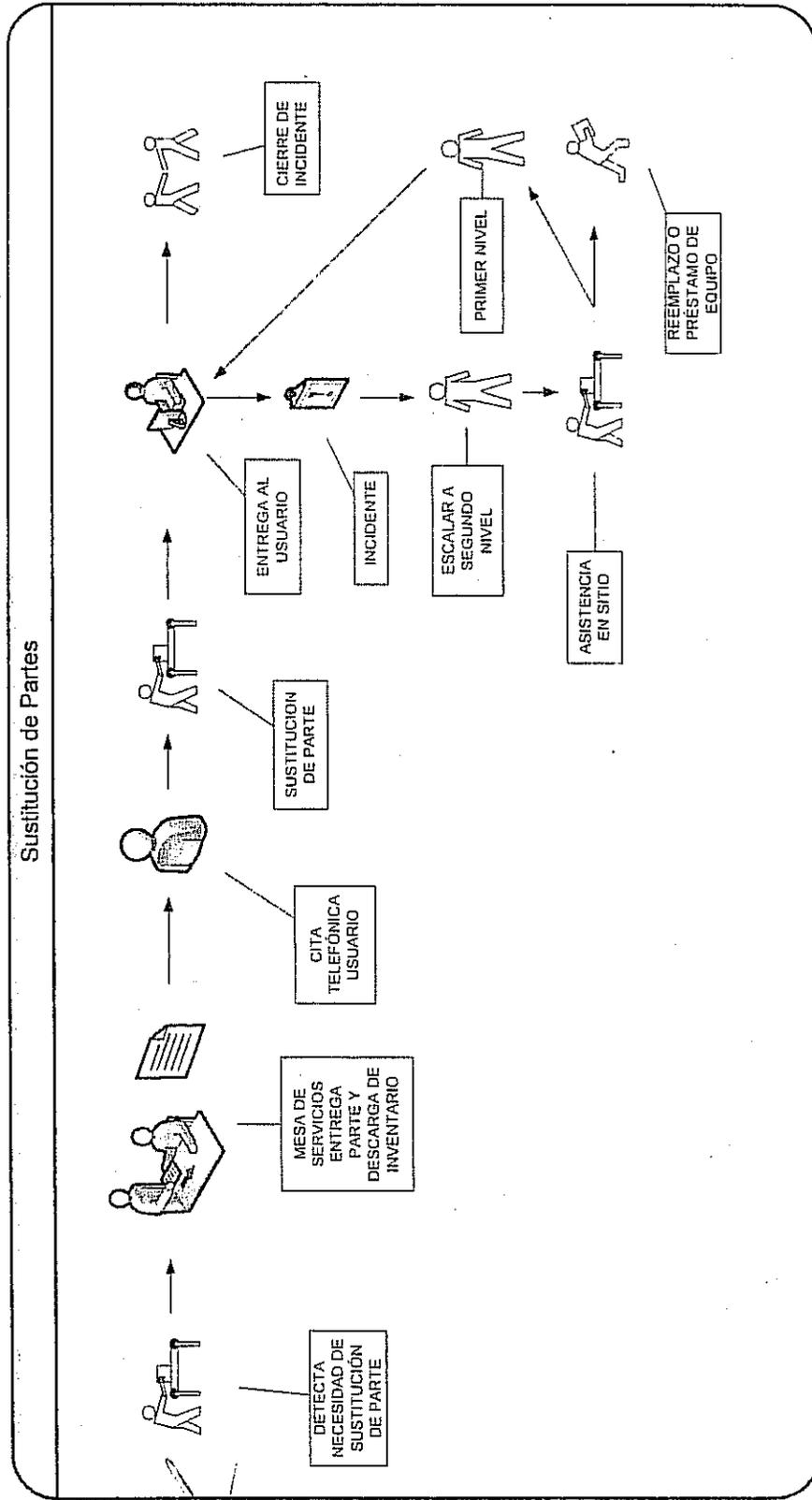
| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 7 de 9 |

[Handwritten mark]

| | | |
|--|---|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV MÉXICO D.F. A 15 DE FEBRERO DEL 2007 | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE REVISIÓN 1.1 |  ICA-DSC-PR-03 |
|--|---|--|

8. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

"SUSTITUCIÓN DE PARTES"



| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 8 de 9 |

Handwritten signature/initials

Handwritten signature/initials

| | | |
|--|---|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV MÉXICO D.F. A 15 DE FEBRERO DEL 2007 | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE REVISIÓN 1.1 |  ICA-DSC-PR-03 |
|--|---|---|

9. FORMAS ESPECÍFICAS.

FORMA ICA-DSC-PR-01-01 "ORDEN DE SERVICIO"

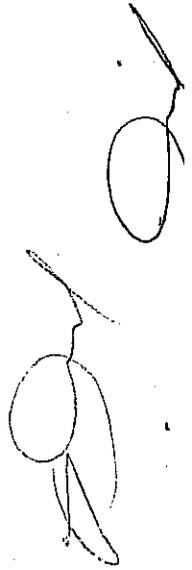



14

| | | | |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------------|
| ELABORO LERB | REVISO CCL | APROBO XISL | PAGINA Página 9 de 9 |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------------|

INGENIERIA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV

Manual de Procedimientos:
SUMINISTRO DE EQUIPO DE RESPALDO
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE



07

215

| | | |
|--|---|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE REVISIÓN 1.1 |  ICA-DSC-PR-04 |
|--|---|--|

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|---------------------------------|
| 1 | INTRODUCCIÓN |
| 2 | CONCEPTOS |
| 3 | OBJETIVO GENERAL |
| 4 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS |
| 5 | ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS |
| 6 | NORMAS POLITICAS Y LINEAMIENTOS |
| 7 | PROCEDIMIENTO |
| 8 | DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO |

ANEXOS: FORMA ESPECÍFICA

216

[Handwritten signature]

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| - LERB | CCL | XISL | Página 2 de 8 |

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-04 |

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual pretende compilar todas las políticas, lineamientos, formas, procedimientos y demás acciones y documentos que se utilizan en pro de brindar al cliente interno y externo el suministro de equipo de respaldo a su infraestructura de TI.

El objetivo que se ha revisado en esta versión converge con la misión y visión de la empresa, cabe resaltar que es de vital importancia realizar una revisión periódica de los objetivos específicos ya que nuestro aprendizaje de los diferentes clientes nunca termina y es necesario documentar las mejoras implementadas.

Nuestro director ha determinado que todo el personal siga el presente procedimiento con el fin de alinear las metas personales con las metas de la empresa y así crecer en un entorno de una organización madura.

2. CONCEPTOS

ITIL: Information Technology Infrastructure Library, serie de libros de buenas prácticas para el área de Tecnologías de información, aceptada mundialmente.

Incidente: Cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que ocasiona, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del servicio.

Procedimiento de solución: cualquier método para evitar un incidente o un problema mediante el uso de un arreglo temporal o una técnica que signifique que el cliente no depende de algún aspecto en particular de un servicio que tiene un problema.

Solicitud de servicio: Cualquier solicitud no relacionada con una falla en la infraestructura tal como una petición de consumibles o una cuenta de usuario/contraseña.

Orden de Servicio: Es el documento que se apertura ante la iniciativa del cliente para atender en sitio y resolver el (los) incidente(s) mencionado(s)

Escalación: Es un mecanismo que asiste la oportuna solución de un incidente.

Mesa de Servicios: Único punto de contacto entre los usuarios del cliente y nuestro departamento de servicio al cliente.
Ingenieros de primer nivel: Personal capacitado cuyas habilidades le facilitan la detección de la fallas de primer nivel de los equipos reportados por el cliente directamente en el sitio donde se encuentra éste.

Ingenieros de segundo nivel: Personal capacitado cuyas habilidades le facilitan la detección de la fallas de segundo nivel de los equipos reportados por el cliente generalmente fuera del sitio donde se encuentra éste.

Tiempo de atención: Es el tiempo que se necesita para brindar al cliente la atención respectiva a su incidente y cerrar el evento en forma satisfactoria.

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 3 de 8 |

[Handwritten signature]
21

[Handwritten signature]

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-04 |

3. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un respaldo a la operación de los servicios de TI en sustitución del equipo que no ha sido reparado con un tiempo de atención al comprometido con el cliente, asegurando los mejores niveles de servicio y disponibilidad como se definió en los Acuerdos de Niveles de Servicio.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- A) Proporcionar un equipo de respaldo temporal o definitivo en sustitución de los equipos de TI que no ha sido reparado con un tiempo comprometido con el cliente.
- B) Mantener al día el inventario de equipo de respaldo.

5. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento presente gozará de un alcance a nivel nacional sobre todos los socios, participantes, empleados y en general cualquier persona que represente a la empresa para cumplir las obligaciones de contratos de servicio que incluyan el servicio de mantenimiento correctivo.

6. NORMAS POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS

Dentro de las normas para el presente procedimiento se encuentran:

- o El horario del servicio será de 8:00 a 20:00 y en casos extraordinarios pudiera ser hasta terminar la labor correspondiente.
- o El calendario de asistencia será idéntico a definido previamente con el cliente por lo que cualquier falta deberá ser justificada previamente.
- o El uso de vestimenta uniforme para presentarse ante cualquier cliente, evitando calzar zapatos tenis, gorras, capuchas, los pantalones en perfecto estado.



| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 4 de 8 |

21/03

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-04 |

Dentro de las **políticas** para el presente procedimiento se encuentran:

- o Todo **servicio** deberá asociarse a una orden de servicio abierta y cerrada en su debido caso. Debiendo ser llenada por el personal técnico de atención en sitio y firmada también por el cliente.
- o Para brindar la atención el usuario deberá haber respaldado sus archivos, en caso contrario el personal de soporte deberá solicitarlo.
- o Para los casos en que al realizar las revisiones pertinentes y se pueda comprobar la existencia de virus y/o archivos infectados, no será responsabilidad del personal de soporte la pérdida de información.
- o Para realizar reparaciones en sitio el personal técnico deberá de trabajar con suma limpieza y al terminar, deberá de dejar limpio su lugar de trabajo y el lugar donde vaya el equipo.
- o El personal que atiende los incidentes se determinará mediante el análisis de la cercanía y volumen de trabajo existente por parte de su coordinador.
- o Los niveles de servicio y tiempos de atención serán los acordados con el cliente expresados en su contrato de servicios.

Dentro de los **lineamientos** para el presente procedimiento se encuentran:

- o Cumplimiento de los reglamentos internos.
- o Cumplir con el horario de servicio.
- o Respetar la privacidad de la información del cliente.
- o Evitar destrucción o maltrato de las instalaciones del cliente.
- o No utilizar el herramienta de trabajo para fines diferentes al acordado.
- o No utilizar lenguaje soez o groserías ante el cliente.

213

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 5 de 8 |

(Handwritten signature)

| | | |
|---|--|---|
| <p>RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV</p> | <p>DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE</p> |  |
| <p>MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007</p> | <p>REVISIÓN 1.1</p> | <p>ICA-DSC-PR-04</p> |

7. PROCEDIMIENTO

"SUMINISTRO DE EQUIPO DE RESPALDO"

| No. | RESPONSABLE | DISPARADOR | ACCIÓN |
|-----|--|--|--|
| 1 | Ingeniero de Primer Nivel | Detecta que es necesario realizar la reparación en un lugar diferente al asignado al equipo. | Turnará la orden de servicio al personal de segundo nivel, enviando el equipo al ing. De segundo nivel. |
| 2 | Mesa de Servicios e Ingeniero de Segundo Nivel | Programa visita con el usuario. | El agente de Mesa de Servicios consulta con el usuario la hora y día en que se puede realizar la entrega de equipo de respaldo. |
| 3 | Ingeniero de primer nivel | Visita en sitio. | <p>Al presentarse se identificará con la credencial de la empresa y su credencial para votar (IFE).</p> <p>Procede a identificar que el equipo reportado sea el mismo a reemplazar.</p> <p>Realizar la sustitución y descargar el respaldo de archivos del usuario.</p> <p>Recabar las firmas requeridas y enviar por email la forma a su coordinador para cerrar el incidente</p> |

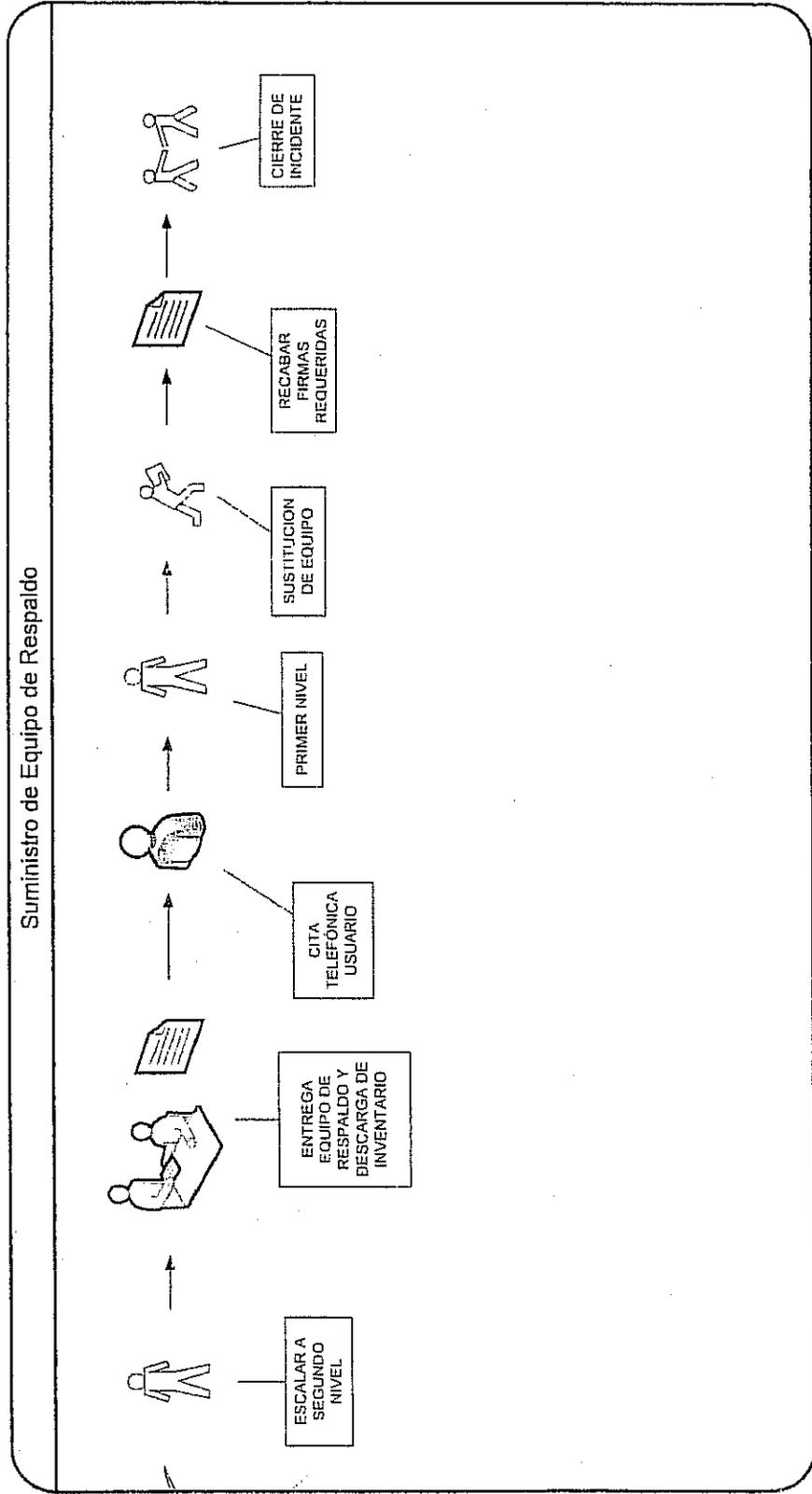
| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 6 de 8 |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-04 |

8. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
 "SUMINISTRO DE EQUIPO DE RESPALDO"



| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 7 de 8 |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-04 |

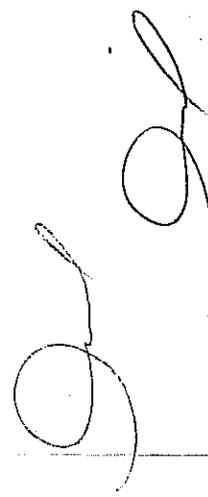
Dentro de las **políticas** para el presente procedimiento se encuentran:

- o Todo servicio deberá asociarse a una orden de servicio abierta y cerrada en su debido caso. Debiendo ser llenada por el personal técnico de atención en sitio y firmada también por el cliente.
- o Para brindar la atención el usuario deberá haber respaldado sus archivos, en caso contrario el personal de soporte deberá solicitarlo.
- o Para los casos en que al realizar las revisiones pertinentes y se pueda comprobar la existencia de virus y/o archivos infectados, no será responsabilidad del personal de soporte la pérdida de información.
- o Para realizar reparaciones en sitio el personal técnico deberá de trabajar con suma limpieza y al terminar, deberá de dejar limpio su lugar de trabajo y el lugar donde vaya el equipo.
- o El personal que atiende los incidentes se determinará mediante el análisis de la cercanía y volumen de trabajo existente por parte de su coordinador.
- o Los niveles de servicio y tiempos de atención serán los acordados con el cliente expresados en su contrato de servicios.



Dentro de los **lineamientos** para el presente procedimiento se encuentran:

- o Cumplimiento de los reglamentos internos.
- o Cumplir con el horario de servicio.
- o Respetar la privacidad de la información del cliente.
- o Evitar destrucción o maltrato de las instalaciones del cliente.
- o No utilizar el herramienta de trabajo para fines diferentes al acordado.
- o No utilizar lenguaje soez o groserías ante el cliente.

14

222

| | | | |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------------|
| ELABORO LERB | REVISO CCL | APROBO XISL | PAGINA Página 5 de 8 |
|-----------------|---------------|----------------|-------------------------|

| | | |
|--|-------------------------------------|---|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERIA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-04 |

7. PROCEDIMIENTO

"SUMINISTRO DE EQUIPO DE RESPALDO"

| No. | RESPONSABLE | DISPARADOR | ACCIÓN |
|-----|--|--|--|
| 1 | Ingeniero de Primer Nivel | Detecta que es necesario realizar la reparación en un lugar diferente al asignado al equipo. | Turnará la orden de servicio al personal de segundo nivel, enviando el equipo al ing. De segundo nivel. |
| 2 | Mesa de Servicios e Ingeniero de Segundo Nivel | Programa visita con el usuario. | El agente de Mesa de Servicios consulta con el usuario la hora y día en que se puede realizar la entrega de equipo de respaldo. |
| 3 | Ingeniero de primer nivel | Visita en sitio. | <p>Al presentarse se identificará con la credencial de la empresa y su credencial para votar (IFE).</p> <p>Procede a identificar que el equipo reportado sea el mismo a reemplazar.</p> <p>Realizar la sustitución y descargar el respaldo de archivos del usuario.</p> <p>Recabar las firmas requeridas y enviar por email la forma a su coordinador para cerrar el incidente</p> |

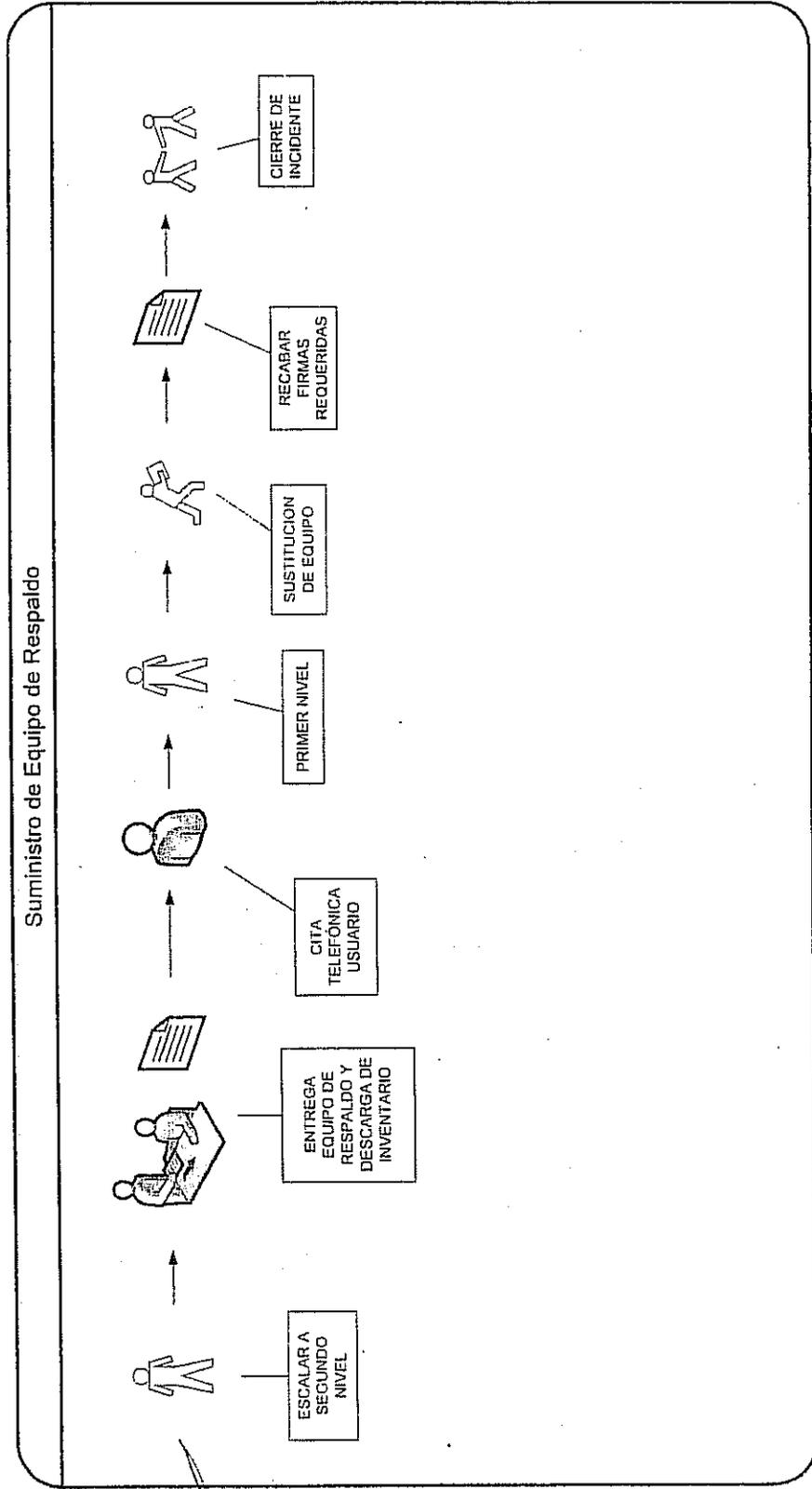
| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 6 de 8 |

225

[Handwritten signatures and marks]

| | | |
|--|---|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE REVISIÓN 1.1 |  ICA-DSC-PR-04 |
|--|---|--|

8. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
 "SUMINISTRO DE EQUIPO DE RESPALDO"



| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 7 de 8 |

224

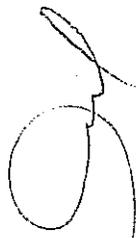
[Handwritten signatures and marks]

| | | |
|--|-------------------------------------|--|
| RAZÓN SOCIAL: INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, SA DE CV | DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE |  |
| MÉXICO D.F. A 17 DE FEBRERO DEL 2007 | REVISIÓN 1.1 | ICA-DSC-PR-04 |

9. FORMAS ESPECÍFICAS.

FORMA ICA-DSC-PR-01-01 "ORDEN DE SERVICIO"






[Handwritten signature]
22
2011

| | | | |
|---------|--------|--------|---------------|
| ELABORO | REVISO | APROBO | PAGINA |
| LERB | CCL | XISL | Página 8 de 8 |

220



INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.

DSC-PR-01-01

ORDEN DE SERVICIO

FOLIO

INFORMACION DEL SERVICIO

Mantenimiento Preventivo

Mantenimiento Correctivo

CONTROL DEL SERVICIO (FECHA Y HORA - dd/mm/aa)

Recepción del Reporte (Mesa de Servicios)

Fecha:

Hora:

Técnico en Sitio

Fecha:

Hora:

Conclusión del Servicio

Fecha:

Hora:

Tiempo de Solución

DATOS DEL USUARIO

Nombre Completo

Teléfono y/o Red

UBICACIÓN DEL USUARIO

Sede

Calle

Área Interna

Num. Exterior Num. Interior

Piso

Colonia Delegación

IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO REPORTADO

Descripción Marca Modelo

Serie Inventario

Falla Reportada

IDENTIFICACION DEL EQUIPO DE RESPALDO (Especificar si Aplica)

Descripción Marca Modelo

Serie Fecha y Hora de Entrega de Equipo

IDENTIFICACION DE PIEZAS DE REEMPLAZO (Especificar si Aplica)

Descripción: Marca: Modelo: Serie: Fecha:

Falla Real

CPU

Motherboard Fuente Procesador Memoria U. CD Floppy Ventiladores D. Duro

Laptop

Motherboard Fuente Procesador Memoria U. CD Floppy Ventilador D. Duro

Monitor

Flyback Fuente Motherboard Puertos Teclado Tarjeta Cables Teclas

Mouse

Tarjeta Cable Botones Nobreak T. Lógica Transformador Baterías

Impresora

Fusor Fuente T. Lógica Sensores Cabezal Gomas

Multifuncional

T. Lógica Scanner Fuente T. Lógica Sensores Cabezal Gomas

Scanner

Lámpara T. Lógica Cable A/C Plotter T. Lógica Banda Cabezal Sensores T. Interface

Servidor

Motherboard Fuente Procesador Memoria U. CD Floppy Ventiladores D. Duro

Proyector

Foco Fuente Cámara T. Lógica Botones

[Handwritten signatures and initials]



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

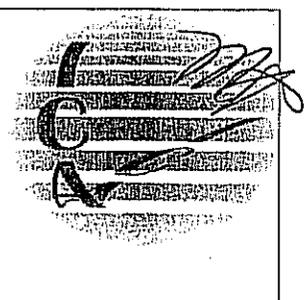
ANEXO 3 (TRES)

“PROPUESTA ECONÓMICA” Y “FALLO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 6 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



372

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

ANEXO NÚMERO 9 (NUEVE)
FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA
 PARTIDA 1 (UNO)

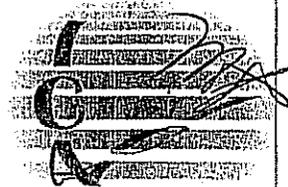
| FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA | | | |
|---|----------|--------------------------|-----------------------|
| INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL | | | |
| LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL NÚMERO 00641322-018-09 | | | |
| PARTIDA 1 | | | |
| LICITANTE: Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. | | | |
| 1A) MANTENIMIENTO CORRECTIVO (INCLUYE LOS SERVICIOS DE PREVENTIVO EN CORRECTIVO Y PUESTA A PUNTO. SE INCLUYEN LAS IMPRESORAS DEL APARTADO A | | | |
| DISPOSITIVO | CANTIDAD | IMPORTE UNITARIO MENSUAL | IMPORTE TOTAL MENSUAL |
| (Prioridad 1) | | | |
| PC | 2,169 | \$109.00 | \$236,421.00 |
| LAPTOPS | 479 | \$174.00 | \$83,346.00 |
| SERVIDORES | 719 | \$196.00 | \$140,924.00 |
| IMPRESORAS | 3,104 | \$ 60.00 | \$186,240.00 |
| OTROS | 324 | \$ 72.00 | \$23,328.00 |
| SUBTOTAL PRIORIDAD 1 | | | \$670,259.00 |
| (Prioridad 2) | | | |
| PC | 50,088 | \$105.00 | \$5,259,240.00 |
| LAPTOPS | 1,165 | \$171.00 | \$199,215.00 |
| SERVIDORES | 244 | \$190.00 | \$46,360.00 |
| IMPRESORAS | 25,821 | \$ 57.00 | \$1,471,797.00 |
| OTROS | 4,879 | \$ 71.00 | \$346,409.00 |

Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



373

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
 MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

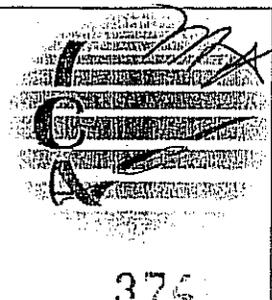
| | | | | |
|---|-----------------------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| SUBTOTAL PRIORIDAD 2 | | | \$7,323,021.00 | |
| SUBTOTAL MENSUAL | | | \$7,993,280.00 | |
| | IMPORTE TOTAL MENSUAL | MESES (MAYO A SEPTIEMBRE) | SUBTOTAL IMPORTE (MAYO A SEPTIEMBRE) | |
| SUBTOTAL DEL IMPORTE POR MANTENIMIENTO MENSUAL 5 PAGOS MENSUALES (CONFORME A VIGENCIA DEL CONTRATO) | | \$7,993,280.00 | 5 | \$39,966,400.00 |
| 1B) MANTENIMIENTO CORRECTIVO (INCLUYE LOS SERVICIOS DE PREVENTIVO EN CORRECTIVO Y PUESTA A PUNTO. SE EXCLUYEN LAS IMPRESORAS DEL APARTADO A) | | | | |
| DISPOSITIVO | CANTIDAD | IMPORTE UNITARIO MENSUAL | IMPORTE TOTAL MENSUAL | |
| (Prioridad 1) | | | | |
| PC | 2,169 | \$108.00 | \$234,252.00 | |
| LAPTOS | 479 | \$145.00 | \$ 69,455.00 | |
| SERVIDORES | 719 | \$194.00 | \$139,486.00 | |
| OTROS | 324 | \$ 72.00 | \$ 23,328.00 | |
| SUBTOTAL PRIORIDAD 1 | | | \$466,521.00 | |
| (Prioridad 2) | | | | |
| PC | 50,088 | \$104.00 | \$5,209,152.00 | |
| LAPTOS | 1,165 | \$140.00 | \$ 163,100.00 | |
| SERVIDORES | 244 | \$184.00 | \$ 44,896.00 | |
| OTROS | 4,879 | \$ 69.00 | \$ 336,651.00 | |
| SUBTOTAL PRIORIDAD 2 | | | \$5,753,799.00 | |
| SUBTOTAL MENSUAL | | | \$6,220,320.00 | |

Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

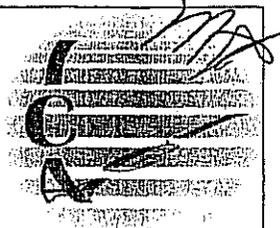
| | IMPORTE TOTAL MENSUAL | MESES (OCTUBRE-DICIEMBRE) | SUBTOTAL IMPORTE (OCTUBRE A DICIEMBRE) |
|---|---|---------------------------|--|
| SUBTOTAL DEL IMPORTE POR MANTENIMIENTO MENSUAL 3 PAGOS MENSUALES (CONFORME A VIGENCIA DEL CONTRATO) | \$6,220,320.00 | 3 | \$18,660,960.00 |
| 2) INCLUSIONES POR VENCIMIENTO | | | |
| MES | CANTIDAD de DISPOSITIVOS | | IMPORTE TOTAL MENSUAL |
| mayo | 13 | | \$ 1,900.00 |
| junio | 13 | | \$ 1,900.00 |
| julio | 13 | | \$ 1,900.00 |
| agosto | 13 | | \$ 1,900.00 |
| septiembre | 498 | | \$65,000.00 |
| octubre | 498 | | \$65,000.00 |
| noviembre | 498 | | \$65,000.00 |
| diciembre | 742 | | \$85,000.00 |
| SUBTOTAL | SUBTOTAL POR INCLUSIONES POR VENCIMIENTO | | \$287,600.00 |

Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

Uruguay No. 15 Col. Centro CP. 06000 México D.F.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
 COORDINACIÓN DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



373

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-018-09

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS
 MULTIMARCA PARA 2009.

22 DE ABRIL DEL 2009

| RESUMEN | | |
|---|--------------------|-----------------|
| 1A) IMPORTE DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (MAYO A SEPTIEMBRE) | | \$39,966,400.00 |
| 1B) IMPORTE DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (OCTUBRE-DICIEMBRE) | | \$18,660,960.00 |
| 2) INCLUSIONES POR VENCIMIENTO | | \$ 287,600.00 |
| TOTAL EN LETRA INLUYENDO IVA: Sesenta y Siete Millones Setecientos Cincuenta y Dos Mil Doscientos Cuatro Pesos con 00/100 M.N. | TOTAL PARTIDA 1 | \$58,914,960.00 |
| | I.V.A | \$8,837,244.00 |
| | GRAN TOTAL PARTIDA | \$67,752,204.00 |

Soria Laguna Xochitl Iliana
 Representante Legal de Ingenieria de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.



376

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL N° 00641322-018-09 PARA LA "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MÚLTIMARCA PARA 2009".

| EMPRESA | PARTIDA | RESULTADO |
|---|---------|------------------------|
| INGENIERÍA DE COMPUTO Y APLICACIONES S.A. DE C.V. | 1 | SI CUMPLE TÉCNICAMENTE |
| OFISTORE, S.A. DE C.V. | 1 | SI CUMPLE TÉCNICAMENTE |
| OFISTORE, S.A. DE C.V. | 2 | SI CUMPLE TÉCNICAMENTE |
| REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION S.A. | 2 | SI CUMPLE TÉCNICAMENTE |

CUARTO.- SE LE INFORMA A LA EMPRESA DIGITAL MEDIA SOLUTIONS S.A. DE C.V., QUE SUS PROPUESTAS TÉCNICAS NO FUERON EVALUADAS POR NO ESTAR ENTRE LAS DOS PROPUESTAS MAS BAJAS POR CADA PARTIDA, DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 35, FRACCIÓN IV DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.

QUINTO.- SE LE INFORMA A LA EMPRESA OFISTORE, S.A. DE C.V., QUE SUS PROPUESTAS PARA LAS PARTIDAS 1 Y 2 NO FUERON ADJUDICADAS, POR NO SER LAS PROPUESTAS SOLVENTES ECONÓMICAMENTE MAS BAJAS.

-FALLO-

PRIMERO.- POR LO ANTERIOR Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 36, 36 BIS Y 37 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, UNA VEZ ANALIZADAS LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS DE LAS EMPRESAS, VERIFICANDO QUE EL IMPORTE OFERTADO SE ENCUENTRA DENTRO DEL DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AUTORIZADO Y CON LA FINALIDAD DE ASEGURAR LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL ESTADO, SE DETERMINA ADJUDICAR DE LA SIGUIENTE MANERA A:

| PARTIDA 1 | |
|--|------------------|
| INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES SA DE C.V | |
| SUBTOTAL | \$ 58,914,960.00 |
| IVA | \$ 8,837,244.00 |
| TOTAL | \$ 67,752,204.00 |

| PARTIDA 2 | |
|---|------------------|
| REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACIÓN, S.A. | |
| SUBTOTAL | \$ 43,349,780.50 |
| IVA | \$ 6,502,467.08 |
| TOTAL | \$ 49,852,247.58 |

-CIERRE DEL ACTA-

PRIMERO.- SE DIO LECTURA AL CONTENIDO DE LA PRESENTE, POR LO QUE NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE CONCLUYE CON EL CIERRE DE LA MISMA A LAS DOCE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DIA DE SU FECHA DE INICIO, FIRMANDO AL MARGEN Y AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE EVENTO, EN TODAS Y CADA UNA DE SUS HOJAS, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA Y



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 4 (CUATRO)

**“FORMATO PARA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE
CONTRATO”**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

FORMATO PARA FIANZA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

(NOMBRE DE LA AFIANZADORA), EN EJERCICIO DE LA AUTORIZACIÓN QUE LE OTORGÓ EL GOBIERNO FEDERAL, POR CONDUCTO DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, EN LOS TÉRMINOS DE LOS ARTÍCULOS 5º Y 6º DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS, SE CONSTITUYE FIADORA POR LA SUMA DE: (ANOTAR EL IMPORTE QUE PROCEDA DEPENDIENDO DEL PORCENTAJE AL CONTRATO SIN INCLUIR EL IVA.)----

ANTE: EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, PARA GARANTIZAR POR (nombre o denominación social de la empresa), CON DOMICILIO EN (domicilio de la empresa), EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DE TODAS Y CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, DERIVADAS DEL CONTRATO DE (especificar que tipo de contrato, si es de adquisición, prestación de servicio, etc) NÚMERO (número de contrato) DE FECHA (fecha de suscripción), QUE SE ADJUDICÓ A DICHA EMPRESA CON MOTIVO DEL (especificar el procedimiento de contratación que se llevó a cabo, licitación pública, invitación a cuando menos tres personas, adjudicación directa, y en su caso, el número de ésta), RELATIVO A (objeto del contrato); LA PRESENTE FIANZA, TENDRÁ UNA VIGENCIA DE (se deberá insertar el lapso de vigencia que se haya establecido en el contrato), CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO, ASÍ COMO DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES Y HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE SE OBLIGA A PAGAR AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO, ASÍ MISMO, LA PRESENTE GARANTÍA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), EXPRESAMENTE CONSIENTE: A) QUE LA PRESENTE FIANZA SE OTORGA DE CONFORMIDAD CON LO ESTIPULADO EN EL CONTRATO ARRIBA INDICADO; B) QUE EN CASO DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL (proveedor, prestador de servicio, etc.), A CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CONTRATO, EL INSTITUTO PODRÁ PRESENTAR RECLAMACIÓN DE LA MISMA DENTRO DEL PERIODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL MISMO, E INCLUSO, DENTRO DEL PLAZO DE DIEZ MESES, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE CONCLUYA LA VIGENCIA DEL CONTRATO, O BIEN, A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE EN QUE EL INSTITUTO NOTIFIQUE POR ESCRITO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.), LA RESCISIÓN DEL INSTRUMENTO JURÍDICO; C) QUE PAGARÁ AL INSTITUTO LA CANTIDAD GARANTIZADA O LA PARTE PROPORCIONAL DE LA MISMA, POSTERIORMENTE A QUE SE LE HAYAN APLICADO AL (proveedor, prestador de servicio, etc.) LA TOTALIDAD DE LAS PENAS CONVENCIONALES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA (número de cláusula del contrato en que se estipulen las penas convencionales que en su caso deba pagar el fiado) DEL CONTRATO DE REFERENCIA, MISMAS QUE NO PODRÁN SER SUPERIORES A LA SUMA QUE SE AFIANZA Y/O POR CUALQUIER OTRO INCUMPLIMIENTO EN QUE INCURRA EL FIADO; D) QUE LA FIANZA SOLO PODRÁ SER CANCELADA A SOLICITUD EXPRESA Y PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL; E) QUE DA SU CONSENTIMIENTO AL INSTITUTO EN LO REFERENTE AL ARTÍCULO 119 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES QUE SE AFIANZAN; F) QUE SI ES PRORROGADO EL PLAZO ESTABLECIDO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, O EXISTA ESPERA, LA VIGENCIA DE ESTA FIANZA QUEDARÁ AUTOMÁTICAMENTE PRORROGADA EN CONCORDANCIA CON DICHA PRÓRROGA O ESPERA; G) QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

