



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 **REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACIÓN, S.A.** en lo subsecuente "**EL PROVEEDOR**", representado por el **C. Roberto Ignacio Jardón Olvera**, 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 Senties 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 Artículos 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 2.

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 3,641, del día 28 de octubre de 1999, pasada ante la fe del Licenciado Carlos A. Matsui Santana, Corredor Público, número 38 de México D. F.; e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio, bajo el folio mercantil número 255,496 de fecha 4 de noviembre de 1999.

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por el C. Roberto Ignacio Jardón Olvera, quien acredita su personalidad, a través de la póliza número 3,641, del día 28 de octubre de 1999, pasada ante la fe del Licenciado Carlos A. Matsui Santana, Corredor Público, número 38 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: servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de toda clase de equipo de cómputo, compra, venta, comisión distribución de todo equipo electrónico de cómputo, importación exportación y también diseño y desarrollo de todo lo relacionado con todo equipo electrónico; compra y venta de toda clase de refacciones, partes y accesorios y suministros para todo equipo electrónico de cómputo en general; la prestación de bienes y servicios que se encuentren en el comercio y en especial los servicios de ingeniería, electrónica, informática, computadoras y programadores de las mismas.

II.4.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número **RSM-991028-MTA** y con registro patronal ante el IMSS **Y68 61622 10 5**.

 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.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.

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 Calle Playa Gaviotas No. 16, Colonia Reforma Iztaccihuatl, Delegación Iztacalco, C.P. 08840, México, D.F., teléfonos: 5674-4366, 5674-4699, 5674-5631

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

CLAUSULAS

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 **\$43'349,780.50 (CUARENTA Y TRES MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA**

3 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

Y NUEVE MIL SETECIENTOS OCHENTA PESOS 50/100 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.

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 habiles, 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, numero de cuenta de cheques, (numero 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

4 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 llevé a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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.

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.

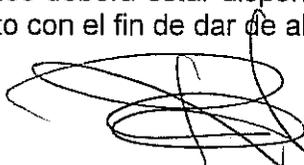
El pago de la prestación del servicio, quedará condicionado proporcionalmente al pago que "EL PROVEEDOR" deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

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.

 5 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 llevé a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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.

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 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.

6 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

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.

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

- a) Se rescinda administrativamente este contrato.
- 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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

“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”.

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:

$$\text{Disponibilidad} = (\text{Total de las llamadas entrantes} - \text{llamadas no contestadas} - \text{llamadas abandonadas}) \times 100\% / \text{Total de llamadas entrantes.}$$

- 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:

$$\text{Disponibilidad} = (\text{Cantidad de horas bajo contrato} - \text{horas sin poder dar de alta/consultar/generar reportes en la herramienta}) \times 100\% / \text{Cantidad de horas bajo contrato.}$$

- 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

9 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

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.

- 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 Deducción 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

10 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

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 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.

11 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 llevé a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

- d) Cuando se incumpla parcial o totalmente cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
- 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.

12 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 llevé a cabo la División de Contratos y Apoyo Técnico".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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 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".

13 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

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, 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"
REDES Y SOPORTE/EN MICROCOMPUTACIÓN, S.A.

C. ROBERTO IGNACIO JARDÓN OLVERA
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

058

FOLIO: 0000062554-2009

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

009001 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
LIBERABLE (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 Marisol Merlos

Titular de la Dirección de Presupuesto

DÍA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ _____ .00



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 Direccion Innovacion Y Desarro

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

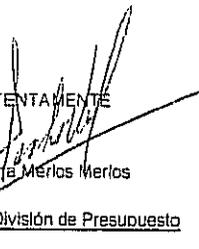
Cuenta: 42052516 De Equipo de Cómputo

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	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 Merlos Merlos
 Titular de la División de Presupuesto

DÍA	MES	AÑO
DICTAMINADO DEFINITIVO		

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

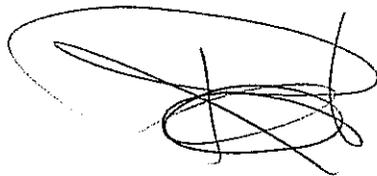
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS): \$ _____ 00



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 2 (DOS)

“ANEXO TÉCNICO” Y “PROPUESTA TÉCNICA”



EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 165 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXO NÚMERO 4 (CUATRO)

ANEXO TÉCNICO

SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA
PARA EL AÑO 2009

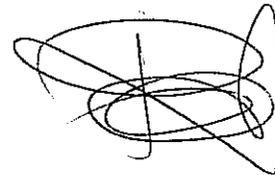
PERFIL DEL LICITANTE DEL SERVICIO

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.



13

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.

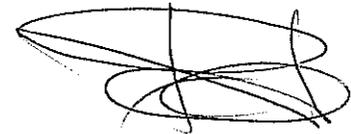
Existen equipos que han ido presentando fallas y que por no contar con el servicio, no han sido atendidos y solucionados los cuales conforman el servicio especificado como numeral 1.4 **Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto)**.

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.



BASES

Licitación Pública Nacional
Núm: 00641322-018-09

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.



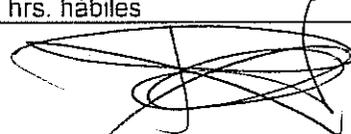
BASES

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 período de mayo a septiembre de 2009, el siguiente equipamiento se encuentra en el **Apartado A**:

ZONA	Delegaciones	Ciudades o Sitios	IMPRESORAS		FAX		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	1,165	2,169	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	3,753
Z2	Tamaulipas	Cd. Victoria	7	1,423	0	67		2,504	40	0	0	186	4,227
		TOTAL ZONA	2,298	20,537	1,48	1,785	13,940	35,060	752	139	420	3,023	67,002
		TOTAL DISPOSITIVO	5,402	46,358	2,957	2,950	16,109	85,148	1,471	383	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.

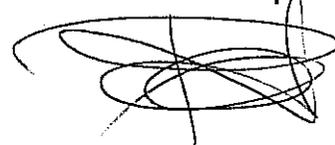
El Proveedor queda obligado al cierre total de los incidentes reportados.

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 6320 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	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	Tepec					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 DISPOSITIVO								
			174	81	8	6	672	941



127

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

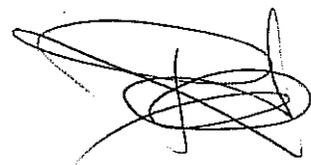
1.6 Cobertura

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:

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.



124

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

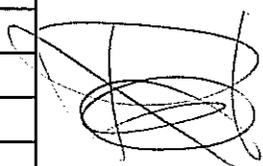
123

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 período 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



BASES

Licitación Pública Nacional
Núm: 00641322-018-09

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 considerara 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



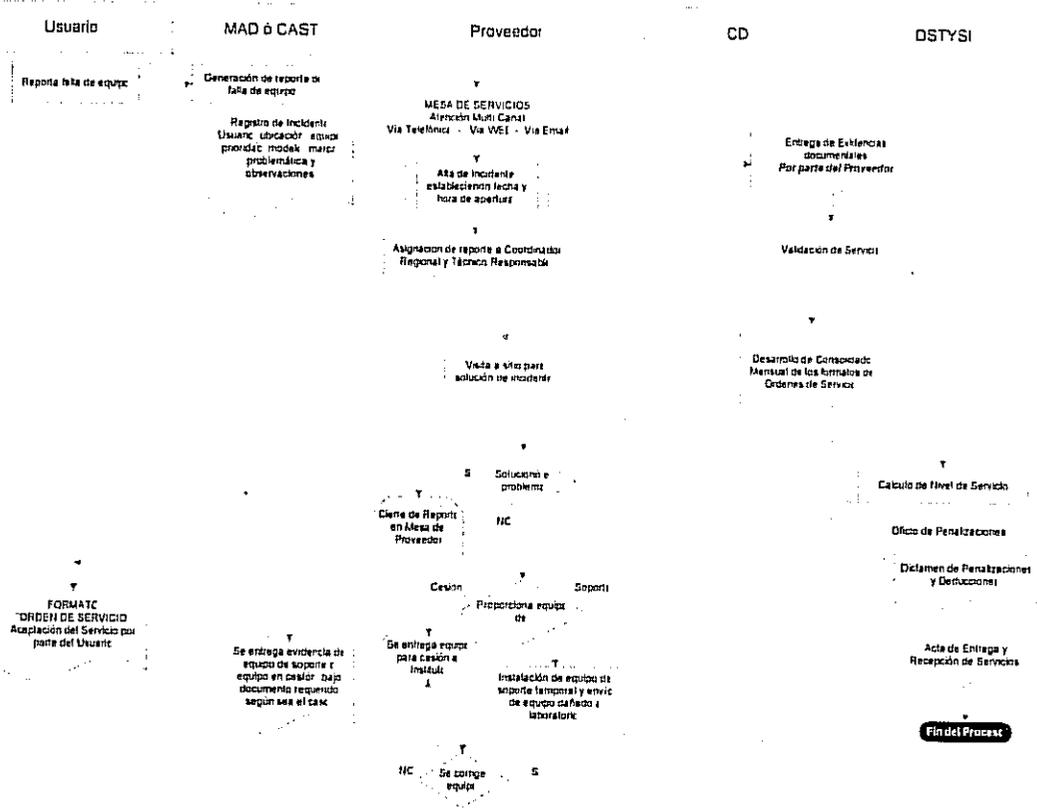
BASES

Licitación Pública Nacional
Núm: 00641322-018-09

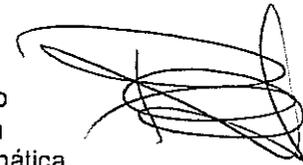
difiere o contrapone los requerimientos solicitados en cada numeral, ni incluye todo el detalle operativo en lo referente al soporte, de tal manera que es únicamente de carácter referencial.

1119

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



179

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)**

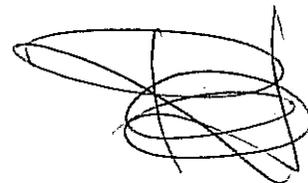
- ✓ Sopleteado y aspirando tarjetas, removiendo el polvo con brocha.

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, matrícula, 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.

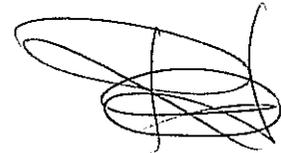
El Instituto no aceptará aquellos reportes técnicos que no cuenten además de los datos de identificación del equipo y su ubicación, con la información necesaria para su seguimiento como son: de manera enunciativa mas no limitativa la descripción de actividades efectuadas para solución de la falla, la 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 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.

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.

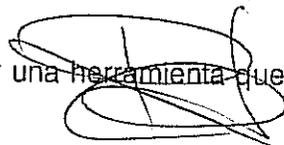
- Como mínimo por cada partida, el licitante deberá de contemplar el contar con los siguientes recursos para dar servicio de manera específica y única para el Instituto:
 - o Al menos 5 agentes de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta
 - o Al menos 2 supervisores o coordinadores 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 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.

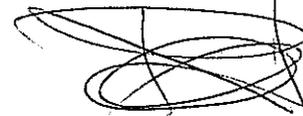
La Mesa de Servicios que el licitante ganador oferte deberá cumplir con el proceso de Gestión de Incidentes y el de gestión de los niveles de servicio, necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente anexo.

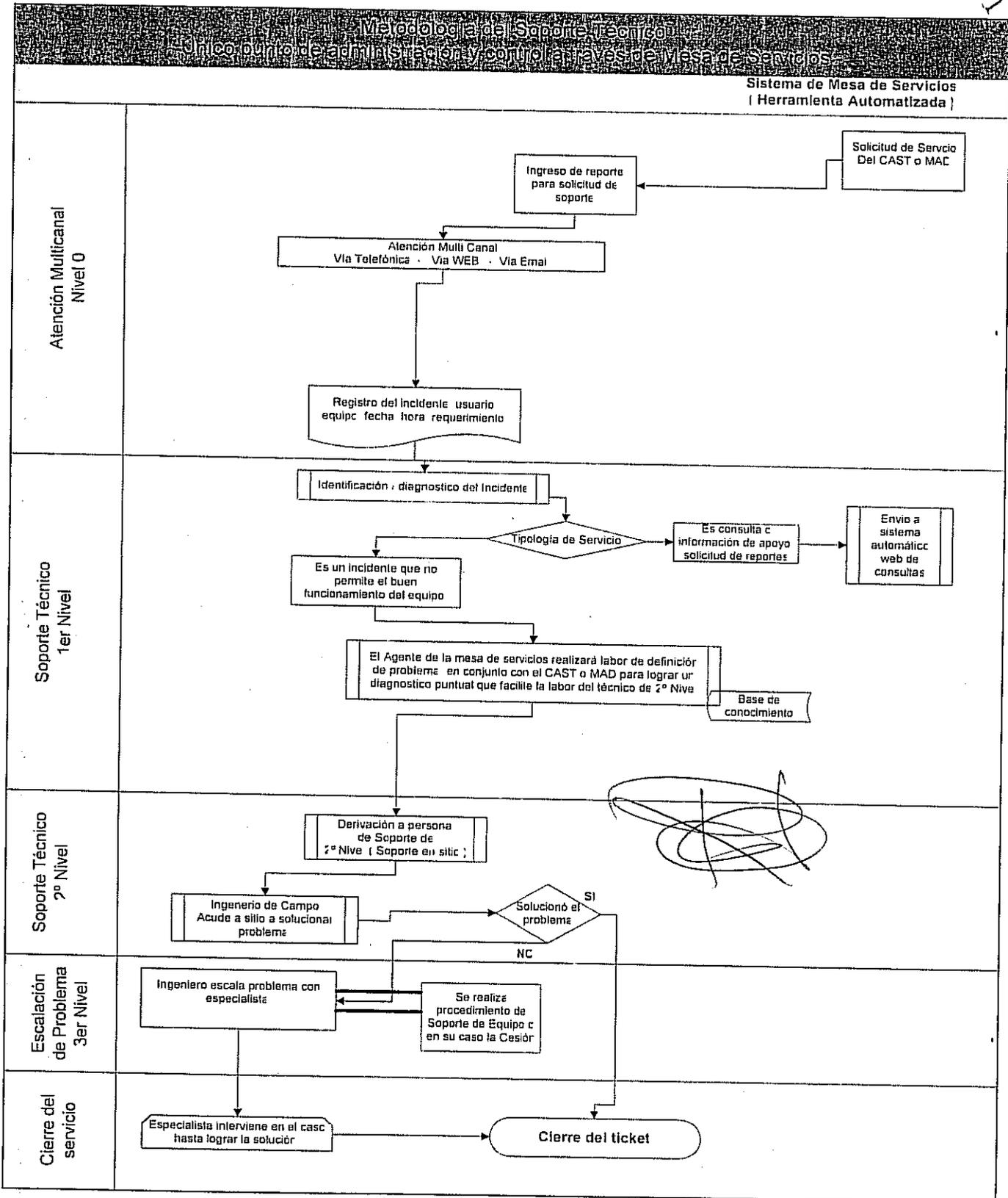
La metodología que deberá emplear el licitante ganador para la operación de la mesa de servicios, así como la ejecución de los servicios solicitados son las Mejores prácticas de ITIL.

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
①	Nombre del usuario
①	Teléfono y Extensión del Usuario
①	Área y/o unidad de servicio
①	La delegación a la que pertenece
①	Ubicación física en el inmueble
①	Datos de identificación del equipo correspondiente
①	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).

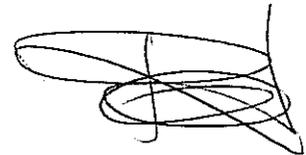
Funcionalidades de la herramienta en base a ITIL y características.

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 auditoria 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 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".
- ✓ 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.

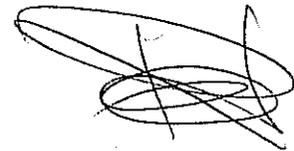
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio podrán ser ligados a incidentes y cambios.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio podrán ser ligados a las herramientas de monitoreo, medición y registro del performance de los servicios de TI provistos.
- ✓ Proveerá información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

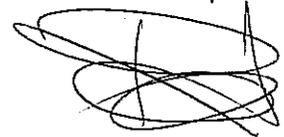
- ✓ Capacidad para generar reportes gerenciales con el uso de algún reporteador como Crystal Reports.
- ✓ Facilidad de anexar documentos a los registros de incidentes, problemas y cambios.
- ✓ Espacio suficiente para la escritura de descripciones detalladas.
- ✓ La herramienta del manejo de las configuraciones 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.

- ✓ 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 Queue)
- ✓ 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 Propositiones 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.

Las 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 verificara 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 Propositiones 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.

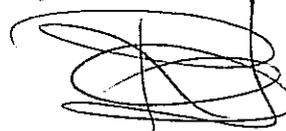
El formato de evaluación se encuentra en el "Apartado D Y E".

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.

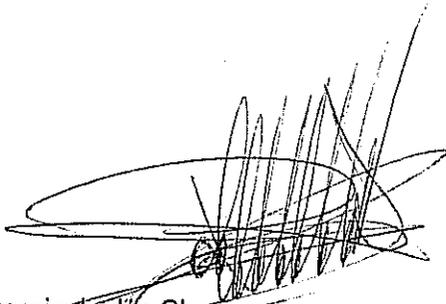
Encabezados y Títulos. Los encabezados y títulos de los numerales e incisos del presente anexo son para efecto de referencia únicamente y de ninguna manera podrán modificar o afectar el significado o interpretación de cualesquiera de los términos, requerimientos y/o solicitudes del presente anexo.





231

DESCRIPCIÓN AMPLIA Y DETALLADA DEL
SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS
MULTIMARCA
PARA EL AÑO 2009



Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal

17





Yo, Roberto Ignacio Jardón Olvera bajo protesta de decir verdad, en mi carácter de representante legal de la empresa Redes y Soporte en Microcomputación, S.A., declaro que cumplo con los puntos que aparecen a continuación, apegándome estrictamente a las bases de la presente licitación 232

- 1 Descripción genérica del servicio para los equipos multimarca
 - 1.1 Mantenimiento Correctivo
 - 1.2 Planta Instalada y Nivel de Servicio
 - 1.3 Inclusiones por Vencimiento
 - 1.4 Restablecimiento del Servicio del equipo Multimarca (Puesta a Punto)
 - 1.5 Horario de Servicio
 - 1.6 Cobertura
 - 1.7 Atención de Reportes de Incidentes
 - 1.8 Tiempos de Solución
 - 1.9 Soporte de Equipos
 - 1.10 Desechos
 - 1.11 Falla Intermitente
 - 1.12 Esquema General del Proceso de Atención de Incidentes
 - 1.13 Mantenimiento Preventivo
 - 1.14 Reportes Técnicos (Orden de Servicio)
 - 1.15 Informes Periódicos
 - 1.16 Días Laborables
 - 1.17 Grupos de Niveles de Servicio
 - 1.18 Mesa de Servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A.
 - 1.19 Procedimiento de cierre y cálculo de penalizaciones

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



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

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. brindará al Instituto Mexicano del Seguro Social, el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a todos los equipos de cómputo, periféricos y auxiliares descritos en los distintos apartados del Anexo Técnico de las bases de la presente licitación, referentes a las Partidas 1 y 2 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 del día siguiente a la fecha de firma del Contrato y hasta el 31 de diciembre del 2009.

Redes y Soporte brindará al Instituto Mexicano del Seguro Social, al menos un servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo indicado en el numeral 1.13 Mantenimiento Preventivo del Anexo cuatro de las bases de la presente licitación.

Redes y Soporte realizará los servicios de mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos especificados en el numeral 1.4 Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto) del anexo 4 de las bases de la licitación.

1.1 Mantenimiento Correctivo

El mantenimiento que brindará Redes y Soporte, será el correctivo para todos los equipos y prioridades descritos en los Apartados "A" del Anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación, 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 Mexicano del Seguro Social, hará el reporte del incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos, el cual será atendido por la plantilla de personal de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. asignado para este fin.

Para proporcionar el servicio solicitado por el Instituto Mexicano del Seguro Social, Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. cuenta con:

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

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. atenderá cada uno de los reportes en los tiempos de solución establecidos en el punto 1.8 del Anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación; garantizando la funcionalidad de todos los equipos descritos en el Apartados "A" del Anexo Técnico, solucionando la totalidad de los incidentes reportados incluso a nivel de BIOS. Así mismo, durante la vigencia del Contrato y hasta la solución de los incidentes del equipo, Redes y Soporte en Microcomputación queda obligado a cerrar la totalidad de los reportes generados, sin menoscabo de las penas convencionales y/o deducciones que se generen.

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. asignará, Ingenieros Coordinadores de Servicio, en sitio y de tiempo completo, distribuidos como se indica en la siguiente tabla (Tabla A); sin costo adicional para el Instituto, durante la vigencia del Contrato o de lo especificado en las bases de ésta licitación 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.

Tabla A. Distribución de los ingenieros coordinadores en las Ciudades o Sitios
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	Paçhuca	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

Roberto Ignacio Jardón-Olivera
 Representante Legal



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 que asignará Redes y Soporte en Microcomputación S.A. tienen los conocimientos y habilidades necesarias para tomar decisiones en relación al servicio que se proporcionará y trabajarán en estrecha comunicación 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.

Los Ingenieros Coordinadores de Redes y Soporte en Microcomputación S.A. se presentaran a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática o a la Coordinación Delegacional de Informática según corresponda en un plazo no mayor a tres días hábiles después de la firma del contrato.

Adicionalmente, Redes y Soporte en Microcomputación S.A. asignará la cantidad de técnicos de servicio para Mantenimiento Correctivo necesarios para cumplir con los niveles de servicio solicitados en las bases de la presente licitación.

1.2 Planta Instalada y Nivel de Servicio

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. entiende que el servicio a contratar estará destinado a atender, corregir y solucionar todos los incidentes de los equipos propiedad del Instituto ubicados en sus inmuebles del territorio Nacional, de las marcas, modelos y cantidades, que se mencionan en los distintos Apartados del Anexo 4 (cuatro), y que se clasifican en dos prioridades, de acuerdo a la importancia de las aplicaciones que procesan o del usuario:

Roberto Ignacio Jardón Olvera
 Representante Legal



236

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

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. entiende que la distribución del equipamiento por Partida (Zona), Delegación y Prioridad (P1 y P2) se muestra en las tabla siguiente (Tabla B 1) y serán cubiertas durante la vigencia del contrato con excepción del equipo de impresión, al cual sólo se atenderá dentro del período de mayo a septiembre de 2009.

Tabla B 1: Distribución del equipamiento por Partida/Zona

ZONA	Delegaciones	Ciudades o Sitios	IMPRESORAS		PARCETOPES		SERVIDORES		MÓVILES		TOTAL	
			P1	P2	P1	P2	P1	P2	P1	P2		
Z1	Nivel central	Ciudad de México	629	2,132	344	235	60	9,304	208	0	760	13,768
Z1	Campeche	Campeche	38	466	0	25	92	584	14	2	14	1,274
Z1	Chiapas	Tapachula	1	1,263	0	38	15	2,183	1	11	0	3,603
Z1	DF Norte	Magdalena de las Salinas	0	3,105	0	123	0	6,331	0	52	0	9,601
Z1	DF Sur	Santa Anita	16	4,573	0	140	1,347	6,181	39	55	260	12,993
Z1	Guerrero	Acapulco	2	343	0	29	14	1,327	21	1	2	1,879
Z1	Morelos	Cuernavaca	4	802	0	70	0	1,120	23	0	5	2,234
Z1	Oaxaca	Oaxaca	16	1,633	50	60	65	1,612	42	55	11	3,673
Z1	Puebla	Puebla	0	2,047	0	142	0	4,073	46	0	0	6,568
Z1	Quintana Roo	Chetumal	285	296	11	50	515	546	9	7	25	1,901
Z1	Estado de México Poniente	Toluca	2	1,476	0	24	0	2,487	30	0	0	4,106
Z1	Estado de México Oriente	Naucalpan	1,177	1,501	0	94	0	3,993	67	0	0	7,271
Z1	Tabasco	Villahermosa	2	473	0	16	0	878	16	0	0	1,441
Z1	Tlaxcala	Tlaxcala	205	332	14	7	7	614	16	1	0	1,301
Z1	Colima	Colima	0	420	0	23	0	619	12	2	0	1,144
Z1	Hidalgo	Pachuca	73	1,005	1	4	70	1,227	9	6	0	2,541
Z1	Michoacán	Morelia	5	1,268	0	17	6	2,117	25	0	0	3,531
Z1	Veracruz Norte	Jalapa	538	542	50	38	0	1,972	107	0	0	3,456
Z1	Veracruz Sur	Orizaba	0	1,899	0	29	0	1,991	0	44	0	4,122
Z1	Yucatán	Mérida	101	235	9	0	7	872	45	0	7	2,251
TOTAL ZONA			2,914	26,021	472	418	2,106	50,049	718	122	1,171	77,572
Z2	Coahuila	Saltillo, Torreon	61	1,744	0	46	27	3,292	46	17	7	5,447
Z2	Aguascalientes	Aguascalientes	0	407	0	5	0	831	0	2	0	1,050
Z2	Baja California Norte	Mexicali	12	1,416	2	43	6	2,566	52	0	24	4,367
Z2	Baja California Sur	La Paz	3	512	0	32	10	936	14	0	1	1,604
Z2	Chihuahua	Chihuahua	1,880	43	43	3	3,313	14	35	0	206	5,641
Z2	Durango	Durango	3	842	0	16	3	1,395	34	1	3	2,522
Z2	Sinaloa	Cullacán	16	1,934	0	80	77	2,423	41	0	7	4,550
Z2	Sonora	Cd. Obregón	235	714	0	66	363	2,322	16	0	0	3,861
Z2	Querétaro	Querétaro	35	937	0	14	35	1,410	30	4	10	2,697
Z2	Guanajuato	León	0	1,664	0	45	11	2,364	33	0	12	4,411
Z2	Zacatecas	Zacatecas	6	847	1	46	70	1,122	19	1	110	2,227
Z2	Jalisco	Guadalajara	20	3,620	0	191	1	6,048	44	91	1	10,368
Z2	Nayarit	Tepec	2	516	0	13	0	1,165	2	4	0	1,814
Z2	Nuevo León	Monterrey	6	2,505	0	80	0	4,774	236	19	1	8,057
Z2	San Luis Potosí	San Luis Potosí	8	1,257	0	30	24	2,090	102	0	54	3,783
Z2	Tamaulipas	Cd. Victoria	7	1,423	0	67	2,504	46	0	0	186	4,227
TOTAL ZONA			3,402	26,353	577	616	6,940	55,063	1,072	196	3,022	67,013
TOTAL GENERAL			6,316	52,374	1,049	1,034	9,046	105,112	1,890	318	4,193	155,085

Roberto Ignacio Jardón Olvera
 Representante Legal



En función a las DOS PRIORIDADES en que se agrupan la clasificación de los equipos propiedad del Instituto descritos en el Apartados "A" del Anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación, se aplicarán tiempos de solución de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8.

Si Redes y Soporte en Microcomputación S.A. es adjudicada, quedaremos obligados al cierre total de los incidentes reportados.

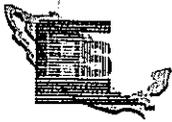
1.3 Inclusiones por Vencimiento

Mi representada acepta y ofrece que son los equipos descritos en el Apartado "B" de las bases de la licitación los mostrados en la Tabla B2 de la presente Propuesta Técnica y 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 descrita en el numeral 1.2.

Tabla B 2: Distribución de vencimientos de equipamiento por Partida/Zona

ZONA	Delegaciones	Ciudades o Sitios	XW 4400 fecha de terminación 22/12/2009	NC 6400 fecha de terminación 29/12/2009	NX 6320 fecha de terminación 27/04/2009	NC 6220 fecha de terminación 27/04/2009	E340 fecha de terminación 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	Millahermosa						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								742
Z2	Coahuila	Saltillo, Tereón					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	Cullacán					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 2							187	187
TOTAL ZONA 3								
TOTAL ZONA 4								
TOTAL ZONA 5								
TOTAL ZONA 6								
TOTAL ZONA 7								
TOTAL ZONA 8								
TOTAL ZONA 9								
TOTAL ZONA 10								
TOTAL ZONA 11								
TOTAL ZONA 12								
TOTAL ZONA 13								
TOTAL ZONA 14								
TOTAL ZONA 15								
TOTAL ZONA 16								
TOTAL ZONA 17								
TOTAL ZONA 18								
TOTAL ZONA 19								
TOTAL ZONA 20								
TOTAL ZONA 21								
TOTAL ZONA 22								
TOTAL ZONA 23								
TOTAL ZONA 24								
TOTAL ZONA 25								
TOTAL ZONA 26								
TOTAL ZONA 27								
TOTAL ZONA 28								
TOTAL ZONA 29								
TOTAL ZONA 30								
TOTAL ZONA 31								
TOTAL ZONA 32								
TOTAL ZONA 33								
TOTAL ZONA 34								
TOTAL ZONA 35								
TOTAL ZONA 36								
TOTAL ZONA 37								
TOTAL ZONA 38								
TOTAL ZONA 39								
TOTAL ZONA 40								
TOTAL ZONA 41								
TOTAL ZONA 42								
TOTAL ZONA 43								
TOTAL ZONA 44								
TOTAL ZONA 45								
TOTAL ZONA 46								
TOTAL ZONA 47								
TOTAL ZONA 48								
TOTAL ZONA 49								
TOTAL ZONA 50								
TOTAL ZONA 51								
TOTAL ZONA 52								
TOTAL ZONA 53								
TOTAL ZONA 54								
TOTAL ZONA 55								
TOTAL ZONA 56								
TOTAL ZONA 57								
TOTAL ZONA 58								
TOTAL ZONA 59								
TOTAL ZONA 60								
TOTAL ZONA 61								
TOTAL ZONA 62								
TOTAL ZONA 63								
TOTAL ZONA 64								
TOTAL ZONA 65								
TOTAL ZONA 66								
TOTAL ZONA 67								
TOTAL ZONA 68								
TOTAL ZONA 69								
TOTAL ZONA 70								
TOTAL ZONA 71								
TOTAL ZONA 72								
TOTAL ZONA 73								
TOTAL ZONA 74								
TOTAL ZONA 75								
TOTAL ZONA 76								
TOTAL ZONA 77								
TOTAL ZONA 78								
TOTAL ZONA 79								
TOTAL ZONA 80								
TOTAL ZONA 81								
TOTAL ZONA 82								
TOTAL ZONA 83								
TOTAL ZONA 84								
TOTAL ZONA 85								
TOTAL ZONA 86								
TOTAL ZONA 87								
TOTAL ZONA 88								
TOTAL ZONA 89								
TOTAL ZONA 90								
TOTAL ZONA 91								
TOTAL ZONA 92								
TOTAL ZONA 93								
TOTAL ZONA 94								
TOTAL ZONA 95								
TOTAL ZONA 96								
TOTAL ZONA 97								
TOTAL ZONA 98								
TOTAL ZONA 99								
TOTAL ZONA 100								

Roberto Ignacio Jardón Olvera
 Representante Legal



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

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. entiende y acepta que se considera como Puesta a Punto todos los reportes que se encuentren sin atención desde el 25 de febrero de 2009 hasta el día de firma del contrato.

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

Si Redes y Soporte en Microcomputación S.A. es adjudicada, quedamos obligados a la reparación de la totalidad de las fallas de los reportes Puesta a Punto en el tiempo establecido, por lo que de no cumplir, nos haremos acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. El nivel de este servicio también incluye el tratamiento del numeral 1.9 Soporte de Equipos del anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación.

El Costo de este servicio está 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.

1.5 Horario de Servicio

Redes y Soporte en Microcomputación proporcionará atención en horario de servicio:

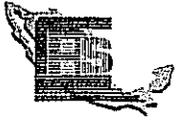
PRIORIDAD	HORARIO DE SERVICIO REQUERIDO
1	12 Horas (de 8:00 a 20:00 Horas de Lunes a Viernes)
2	10 Horas (de 8:00 a 18:00 Horas de Lunes a Viernes)

Si la solución de un incidente no se termina durante el horario de cobertura normal, el personal del Redes y Soporte en Microcomputación continuará con la reparación del mismo 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, Redes y Soporte en Microcomputación se compromete a 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 de Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
 Representante Legal



La Mesa de Servicios de Redes y Soporte en Microcomputación S.A. estará disponible de acuerdo a lo siguiente:

Canal	HORARIO DE SERVICIO OFRECIDO
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 de Redes y Soporte en Microcomputación S.A. por vacaciones, cursos, incapacidades, licencias, etc., será transparente para la prestación del servicio al Instituto; ya que 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 bases de la presente licitación.

1.7 Atención de Reportes de Incidentes

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. se obliga en la atención de un incidente, a contar con un procedimiento que incluya al menos los siguientes puntos generales:

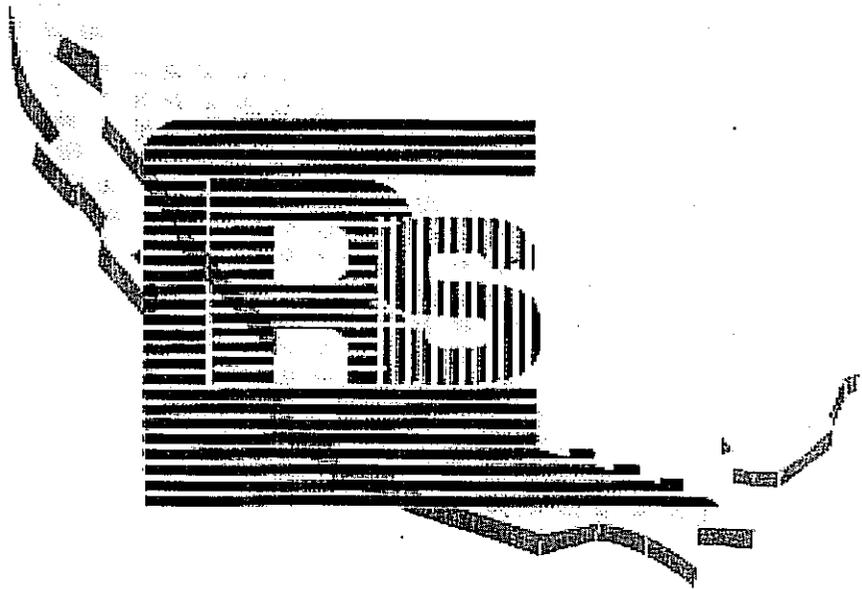
- Registro de Incidentes en la Mesa de Servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A.
- Asignación de personal para atención de Incidentes.
- Atención del Incidente.
- Solución y documentación del Incidente.

De lo anterior Redes y Soporte en Microcomputación S.A. presenta el procedimiento establecido para cumplir con los puntos antes descritos, en el entendido de que dicho procedimiento podrá ser modificado de común acuerdo en función de las necesidades del Instituto.

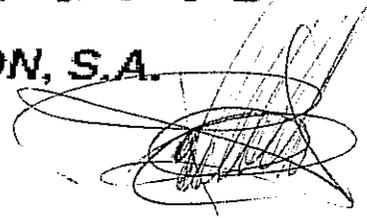
Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

INGENIERIA



Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION, S.A.



México D.F. Enero 2007	Elaboró: Recursos Humanos Soporte Central Ingeniería	Última Revisión: Marzo 2009	Forma: RYS-MC
---------------------------	---	--------------------------------	------------------

14

A handwritten signature in black ink, consisting of a few bold, sweeping strokes.

A handwritten signature in black ink, consisting of a few bold, sweeping strokes.

INDICE

<i>INTRODUCCION</i>	3
<i>OBJETIVO</i>	3
<i>ALCANCE</i>	3
<i>POLITICAS</i>	3
<i>NORMAS</i>	4
<i>LINEAMIENTOS</i>	4
<i>PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO</i>	5
1.-USUARIO	5
2.-SEGUNDO NIVEL	5
3.-SEGUNDO DIAGNOSTICO	5
4.-PREPARACIÓN PARA LA VISITA.	5
5.-LLEGADA DEL ING	6
6.-MANTENIMIENTO CORRECTIVO SW	6
7.-PRUEBAS	6
8.-CIERRE DEL REPORTE	7
9.-DESARROLLO	7

17

INTRODUCCION

El mantenimiento Correctivo consiste en la reparación de los componentes de los equipos, puede ser una pequeña soldadura, el cambio total de una tarjeta (sonido, video, SIMMS de memoria, entre otras), o el cambio total de algún dispositivo periférico como el ratón, teclado, monitor etc.

OBJETIVO

- Corregir defectos Técnicos de las Aplicaciones
- Reparación de Fallos que se presentaron sin previo aviso
- Revisión de los recursos del sistema, memoria, procesador y disco duro.
- Optimización de la velocidad de desempeño de la computadora.
- Revisión de la instalación eléctrica.
- Un completo reporte del mantenimiento realizado a cada equipo.
- Observaciones que puedan mejorar el buen funcionamiento y rendimiento del Equipo.

ALCANCE

El mantenimiento correctivo comienza cuando reportan una falla o incidente a la mesa de ayuda; el soporte técnico comienza cuando el analista le brinda apoyo y/o asesoría, si la falla no puede ser solucionada de manera remota se asigna un Ingeniero de sitio, el Ingeniero realizara varias pruebas para encontrar la falla y repararla, después de varias pruebas el incidente se cierra cuando el usuario comprueba que su equipo se encuentra trabajando correctamente.

POLITICAS

1. De acuerdo a los servicios que ofrece el proveedor y las necesidades del cliente se define la cobertura, el nivel de servicio y el tiempo de respuesta.
2. Se programaran los tiempos de solución tomando en cuenta la distancia de las diferentes oficinas, almacenes o ubicación del cliente.
3. Para la atención de mantenimiento correctivo el usuario debe de estar presente ya el tiene que cerrar todas sus aplicaciones y/o archivos en los que este trabajando y nos de la autorización de tomar su equipo.
4. Si para reparar el equipo requiere moverlo, al finalizar debe de regresarlo a su lugar y realizar las pruebas necesarias para comprobar que realmente esta trabajando correctamente.
5. El Ing. realiza el llenado de su reporte y el usuario deberá de firmar de conformidad del trabajo realizado.

NORMAS

1. El Ing. tiene la obligación de dejar el equipo funcionando correctamente y dejar limpio el lugar donde trabajo.
2. Si al momento de correr el antivirus se detectan archivos con virus no es responsabilidad del Ing. si se pierden los archivos ya que se tendrán que eliminar.
3. Los días laborales para el cliente son obligatorios para el proveedor.

LINEAMIENTOS

1. Para un mejor servicio antes de hacer cualquier cosa preguntarle al usuario si tiene respaldad su información ó realizar un respaldo de su perfil y su carpeta de documentos.
2. Los ing. que estén asignados en esta operativa, tiene que cumplir con lo siguiente;
 - ✓ No deben tomar, maltratar ó destruir documentos del cliente.
 - ✓ Cumplir con sus horas de trabajo.
 - ✓ Retirarse de sus lugares de trabajo con permiso de sus jefes o supervisores.
 - ✓ Deben cuidar y respetar las instalaciones del cliente.
 - ✓ No deben utilizar las herramientas y material de trabajo para asuntos personales.
 - ✓ Respetar a todo el personal y comportarse en las instalaciones del cliente.
 - ✓ Cumplir y seguir las reglas que estén establecidas dentro de las instalaciones del cliente.
 - ✓ Cualquier problema o contratiempo que surgiera deberá ser notificado de inmediato a sus superiores.



PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO CORRECTIVO

1.-USUARIO

El usuario llama a MESA DE AYUDA.

- El analista de MESA DE AYUDA toma la llamada.
- El usuario reporta su problema.
- Mesa de ayuda toma los datos del usuario.
- En un breve resumen explica cual es el problema.
- Toma los datos del equipo que esta reportando.
- El analista con ayuda del usuario realiza algunas pruebas más.
- Si problema continuo, el analista documenta en el reporte las pruebas que realizo con ayuda del usuario y anota todos los errores que le marca el equipo.

2.-SEGUNDO NIVEL

El analista escala el incidente con Ing. de sitio.

- En cuanto se asigna el reporte ya sea local (metropolitano) ó foráneo el técnico tiene que verificar los siguientes puntos, para la atención y solución del incidente.
- Identificar el equipo que le están reportando.
- Hacer algunas pruebas con el usuario para determinar que parte es la dañada si es HW o SW.

3.-SEGUNDO DIAGNOSTICO

El Ing. realiza más pruebas con el usuario.

- Si el Ing. detecta que es problema con SW, se conecta vía remota en caso de que se solucione el Ing. realiza lo siguiente.
 - Le indica al usuario cual fue la solución aplicada (mtto. correctivo).
 - El usuario tiene que hacer pruebas para verificar que si funcione correctamente.
- Si el problema fue resuelto.
 - El Ing. documenta y cierra el incidente.
- Si la falla continua el Ing.
 - Programa una visita.
 - Se pone de acuerdo con el usuario, para el día y la hora que llegara el Ing.

4.-PREPARACIÓN PARA LA VISITA.

Ing. En sitio.

- El técnico asignado al reporte antes de salir tiene que Validar;

by

- o Que lleva las Herramientas, refacciones o equipo necesario.
- o Deberá de llevar el nombre del usuario, departamento, y Número de serie del equipo reportado.
- o En caso necesario los datos de una segunda persona con quien dirigirse en caso de que se haya retirado el usuario.

5.-LLEGADA DEL ING

Ing. de sitio.

- Una vez que llega el Ing. Al sitio deberá presentarse con el gerente, encargado o supervisor, especificando el motivo de su visita.
- Al indicarnos el equipo que esta fallando realizaremos pruebas para validar la falla y definiremos el área de trabajo para no afectar las actividades del cliente.

6.-MANTENIMIENTO CORRECTIVO SW

Desarrollo del mantenimiento correctivo.

- Si la falla es de Software depende de qué equipo sea, ya que hay 3 posibles soluciones.
 - o Reinstalación.
 - o Configuración.
 - o Clonación.
- Después de aplicar la solución el Ing.
 - o Realiza las pruebas pertinentes.
 - o Estas pruebas deberán de hacerse de manera detallada y no solo enfocarse al problema reportado, es decir cerciorarse que en realidad todo funcione adecuadamente.
 - o Unas vez que se soluciono el incidente, también le dará un mantenimiento preventivo al equipo.
 - o Por último el Ing. se tiene que asegurar que el equipo está funcionando correctamente

7.-PRUEBAS

Usuario confirma el servicio brindado.

- A. Le pediremos al usuario que realice las pruebas necesarias.
- B. Se informa al usuario cual fue el motivo de la falla o error, dándole recomendaciones para que le dé un trato adecuado al equipo, así también en breve le explicamos la solución al problema.
- C. Es importante evitar tecnicismos.
- D. Si el problema fue causado por el usuario por mal uso, ser muy respetuoso en comentarle lo que está haciendo mal y tratar de mostrarle la forma correcta de manipular el equipo. Para evitar fallas posteriores.

8.-CIERRE DEL REPORTE

Procede el llenado del reporte y cierre del incidente.

- E. El Ing. realiza el llenado del reporte en el cual describe lo siguiente.
- o En el reporte pone todos los datos del cliente.
 - o Los datos del equipo.
 - o Descripción de la falla y solución aplicada.
 - o Agregar algunas observaciones.
 - o Si el usuario está de acuerdo con todo lo explicado, firma el reporte y le coloca un sello.
- F. Después el Ing. llama a mesa de ayuda y brinda los siguientes datos.
- o Numero de Incidente.
 - o Confirma los datos del equipo.
 - o Notifica la falla real y solución aplicada.
 - o Proporciona fecha y hora en que se atendió el reporte, y nombre del usuario que dio el Visto Bueno.
 - o Y por último el analista de mesa de ayuda cierra el incidente.

9.-DESARROLLO

Mantenimiento correctivo del HW

- Si la falla es de hardware las posibles soluciones son;
 - o Reparación, ajuste de partes ó piezas.
 - o Cambio de refacciones, partes ó piezas.
 - o Reemplazo de equipo completo.
- Después de aplicar la solución el Ing.
 - o Realiza las pruebas pertinentes.
 - o Estas pruebas deberán de hacerse de manera detallada y no solo enfocarse al problema reportado, es decir cerciorarse que en realidad todo funcione adecuadamente.
 - o Una vez que se soluciono el incidente, también le dará un mantenimiento preventivo al equipo.
 - o Por último el Ing. se tiene que asegurar que el equipo está funcionando correctamente

10; Al finalizar el paso (9), se repite el paso (7) a partir de la letra (A, B, C, D), después el paso (8) en la letra (E, F) fin del proceso.

SE ESPECIFICA EL TIPO DE REPORTE QUE ES

ESTE ES EL FOLIO DEL IMSS

ESTE ES EL NUMERO DE REPORTE CON EL QUE SE LEVANTO A MESA DE AYUDA Y PROPORCIONAREMOS AL CERRAR EL REPORTE

ESTA ES LA PERSONA CON QUIEN NOS TENEMOS QUE DIRIGIR

AQUI SE ESPECIFICA LA FECHA Y HORA QUE SE LEVANTO EL REPORTE

ORDEN DE SERVICIO



FOLIO IMSS _____ NUMERO DE INCIDENTE _____
Preventivo Correctivo Puesta a punto

INFORMACION DEL USUARIO

Nombre _____
Contacto _____
Telefono _____ Ext. _____

FECHA DE INICIO: _____
FECHA Y HORA DE ATENCION: _____
FECHA Y HORA DE TERMINO: _____
TIEMPO DE SOLUCION: _____

ES LA DIRECCION DONDE SE ENCUENTRA EL EQUIPO FISICAMENTE

INFORMACION DE LA SEDE DEL EQUIPO

SEDE: _____ AREA INTERNA: _____
CALLE: _____ NUMERO _____ COLONIA _____
C.P. _____ ESTADO: _____ CIUDAD/DELEGACION: _____

INFORMACION DEL EQUIPO

EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____
NUMERO DE SERIE: _____ NUMERO NACIONAL DE INVENTARIO: _____

MUY IMPORTANTE VERIFICAR QUE EL NUMERO DE SERIE Y MODELO COINCIDA CON EL DEL EQUIPO, SI NO ES COMUNICATE CON TU JEFE INMEDIATAMENTE

DESCRIPCION DE LA FALLA

FALLA REPORTADA: _____
PRIORIDAD: 1 2 ESTATUS _____
FECHA ESPERADA DE SOLUCION _____

SE PONE LA FALLA QUE REPORTO EL USUARIO

POR LO GENERAL QUEDA PENDIENTE YA QUE SE DEJA EQUIPO DE SOPORTE

ESTA ES LA FECHA LIMITE PARA CERRAR EL REPORTE

SERVICIO REALIZADO AL EQUIPO (SOLUCION A LA FALLA)

FALLA REAL: _____

SOLUCION FINAL: _____

AQUI NOSOTROS VAMOS A PONER LA FALLA REAL DEL EQUIPO

EQUIPO EN SOPORTE CESION DE EQUIPO
EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____ NUMERO DE SERIE: _____
REFACCION SOLICITADA: _____ NUMERO DE PARTE: _____
REFACCION INSTALADA: _____

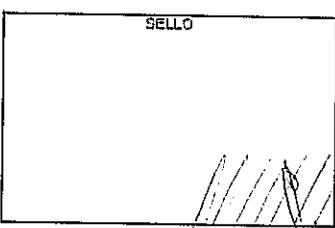
EVALUACION DEL SERVICIO ELIJA LA OPCION QUE CREA CONVENIENTE:

ES ESTA PARTE EL USUARIO EVALUARA EL SERVICIO BRINDADO

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 1 PESIMO <input type="checkbox"/> | PUNTUALIDAD <input type="checkbox"/> | LIMPIEZA <input type="checkbox"/> |
| 2 MALO <input type="checkbox"/> | ORDEN <input type="checkbox"/> | ACTITUD DE SERVICIO <input type="checkbox"/> |
| 3 REGULAR <input type="checkbox"/> | RAPIDEZ <input type="checkbox"/> | CAUDAS <input type="checkbox"/> |
| 4 BUENO <input type="checkbox"/> | | |
| 5 EXCELENTE <input type="checkbox"/> | | |

ACEPTACION DEL USUARIO

NOMBRE: _____
MATRICULA: _____



COORDINADOR: _____
TECNICO ASIGNADO: _____

FIRMA _____
EL NOMBRE, MATRICULA Y FIRMA DEL USUARIO O RESPONSABLE DEL EQUIPO

FIRMA _____
NO OLVIDES PONER TU NOMBRE Y FIRMA

14

CUSTODIA DE EQUIPO

164

Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION S.A

CUSTODIA DE EQUIPO

FECHA: _____
CLIENTE: _____
UBICACION: _____

DESCRIPCION DEL EQUIPO			
	SOPORTE		SUSTITUYE A:
EQUIPO	_____	EQUIPO	_____
MARCA	_____	MARCA	_____
MODELO	_____	MODELO	_____
Nº DE SERIE	_____	Nº DE SERIE	_____
Observaciones	_____		

RESPONSABLE		ENTREGO	
NOMBRE	_____	NOMBRE	_____
FIRMA	_____	FIRMA	_____

NOTA: TODO EL EQUIPO QUE SE ENCUENTRA BAJO SU RESPONSABILIDAD, SI LLEGARA A LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE Y BAJO RESPONSABILIDAD DIRECTA DEL USUARIO, SERA PAGADO INTEGRAMENTE POR EL MISMO SEGUN LA LISTA DE PRECIOS VIGENTE.

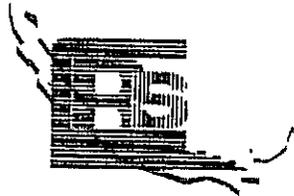
ORIGINAL CLIENTE
COPIA LABORATORIO

Redes y Soporte S.A.
Calle República de Chile 1000
Tel. 555-5555
207-00000-0000

4

CUSTODIA DE HERRAMIENTA

165



Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION, S.A.

PC'S
PERSONAL COMPUTER
SERVICE

CUSTODIA DE HERRAMIENTA

FECHA: 15 de Abril de 2009

Persona Responsable: Nombre del Responsable

RECIBO CON FECHA DE 15 de Abril de 2009 HERRAMIENTA QUE SE DESCRIBE A CONTINUACION:

- 1 Pinzas de Corte
- 1 Pinzas de Puntas
- Desarmador Magnético con 5 puntas
- Kit de Desarmadores de Relojero (6 pzas)
- Kit de Desarmadores (6 pzas)
- Juego de 25 puntas
- 1 Pasta para soldar
- 1 Cautín C/Pasta
- 1 Extractor de Soldadura
- 1 Mochila
- 1 Multímetro
- 1 Juego de llaves Allen (10 pzas)

PROPIEDAD EXCLUSIVA DE LA EMPRESA DE REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION SA. OBLIGANDOME A PARTIR DE ESTE MOMENTO A LA RESTITUCION O PAGO EN CASO DE PERDIDA, ROBO TOTAL O PARCIAL, ASI COMO A DEVOLVERLA EN EL MOMENTO QUE SE ME SEA REQUERIDA POR LA EMPRESA, DE LO CONTARIO LA EMPRESA REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION, SE RESERVA TODA ACCION CIVIL O PENAL EN MI CONTRA PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE, GARANTIZO CON LA SUSCRIPCION DEL PAGARE A FAVOR DE LA EMPRESA REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION SA.

RECIBI

TESTIGO

NOMBRE _____

NOMBRE _____

FIRMA _____

FIRMA _____

Oficinas en el Distrito Federal
Playa Gaviotas No. 18
Col. Reforma Insurgencia C. P. 06600
Tel. 55-39-2302/4901
55-74-4899/5521/4898
Email: redes_y_soporte@redesysoporte.com

dy

CUSTODIA DE HERRAMIENTA EXTRA

Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION, S.A

CUSTODIA DE HERRAMIENTA

FECHA: _____

CLIENTE: _____

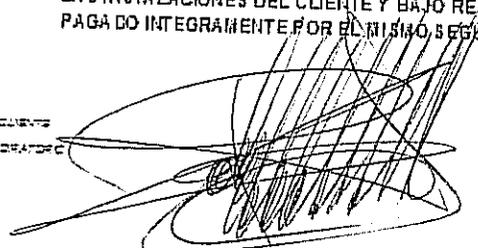
UBICACIÓN: _____

HERRAMIENTA

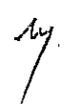
RESPONSABLE		ENTREGO	
NOMBRE	_____	NOMBRE	_____
FIRMA	_____	FIRMA	_____

NOTA: TODO EL EQUIPO QUE SE ENCUENTRA BAJO SU RESPONSABILIDAD, SI LLEGARA A LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE Y BAJO RESPONSABILIDAD DIRECTA DEL USUARIO, SERA PAGADO INTEGRAMENTE POR EL MISMO, SEGUN LA LISTA DE PRECIOS VIGENTE.

ORIGINAL CLIENTE
COPIA LABORATORIO



Redes y Soporte S.A.
Calle 10 de Agosto No. 100-100
Tel. 5240-2000
C.A. 100-100-1000


COTIZACION DE PARTES

167



Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION, S.A.

PC'S
PERSONAL COMPUTER

México D.F. :

Estimado...

Le envío la cotización que solicito de las refacciones que a continuación se enlistan.

Cantidad	Descripción	Precio	Observaciones

CONDICIONES:

- ***** El precio es en moneda nacional
- ***** No incluyen I.V.A., mismo que aparecerá en su facturación
- ***** Vigencia de la cotización: 3 días
- ***** Precios sujetos a cambio sin previo aviso.
- ***** No se aceptan cambios ni devoluciones.

Agradeciendo de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Jonatan Ortega Diaz
refacciones@redesysoporte.com
555392343

Oficina: en el Distrito Federal
Playa Cavitas No. 16
Col. Raquelma Ixcacihuacal
C.P. 06843
Tel. 55-29-2242/4541
55-70-6899/8831/4386
Email: redesysoporte@redesysoporte.com

SOLICITUD DE VIATICOS

170

SOLICITUD DE VIATICOS AUTORIZACION DE VIATICOS Y/O ANTICIPO



FECHA EN QUE SE GENERO EL REPORTE

N. DE CUANTA BANCARIA

FECHA	AÑO QUE REALIZA EL VIAJE	DETINIO	REPORTE	DEPOSITO	COMENTARIOS

MOTIVO DEL VIAJE

DESCRIPCION DEL EQUIPO

COSTO ESTIMADO

TRANSPORTE REDONDO	<input style="width: 90%;" type="text"/>
HOTEL	<input style="width: 90%;" type="text"/>
ALIMENTOS	<input style="width: 90%;" type="text"/>
TAXIS Transp. Local	<input style="width: 90%;" type="text"/>
TOTAL	\$ <input style="width: 90%;" type="text"/>

EN DLS EN PESOS

FORMA DE PAGO

TRANSFERENCIA

CANTIDAD CON LETRA

Observaciones:

AUTORIZO A LA EMPRESA, SEA TOMADO DE MI SALARIO NOMINAL LA CANTIDAD QUE RESULTE COMO FALTANTE DE LOS VIATICOS QUE ME FUERON ENTREGADOS, LOS MISMOS QUE NO HAYA COMPROBADO CON RECIBOS FISCALES

DATOS A QUIEN SE DEPOSITA

NOMBRE Y FIRMA	<input style="width: 90%;" type="text"/>
CANTIDAD DEPOSITADA	<input style="width: 90%;" type="text"/>

DATOS DE QUIEN RECIBE

NOMBRE Y FIRMA	<input style="width: 90%;" type="text"/>
CANTIDAD RECIBIDA	<input style="width: 90%;" type="text"/>

POLITICAS:

NO SE OTORGARA NINGUN TIPO DE ANTICIPO O VIATICOS SIN ANTES COMPLETAR ESTA FORMA.
SI POR ALGUN MOTIVO LA PERSONA A QUIEN SE LE DEPOSITA NO REALIZA EL VIAJE, FAVOR DE PROPORCIONAR DATOS DE QUIEN RECIBE DICHS VIATICOS Y A SU VEZ DEBERA FIRMAR.

COMPROBANTE DE GASTOS



REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION S.A.

NOMBRE:	
DESTINO:	

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	TOTAL
FECHA								
CIUDAD								
P. LOCALES								
AUTOCBUS								
DESAYUNO								
COMIDA								
CENA								
TAXI								
HOTEL								
VARIOS								
ELIMAS								

* PARA SER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.

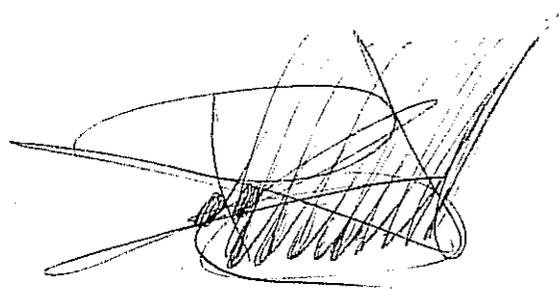
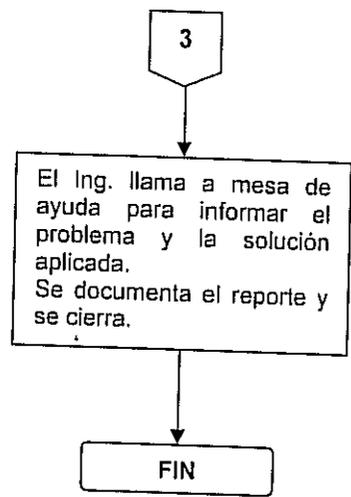
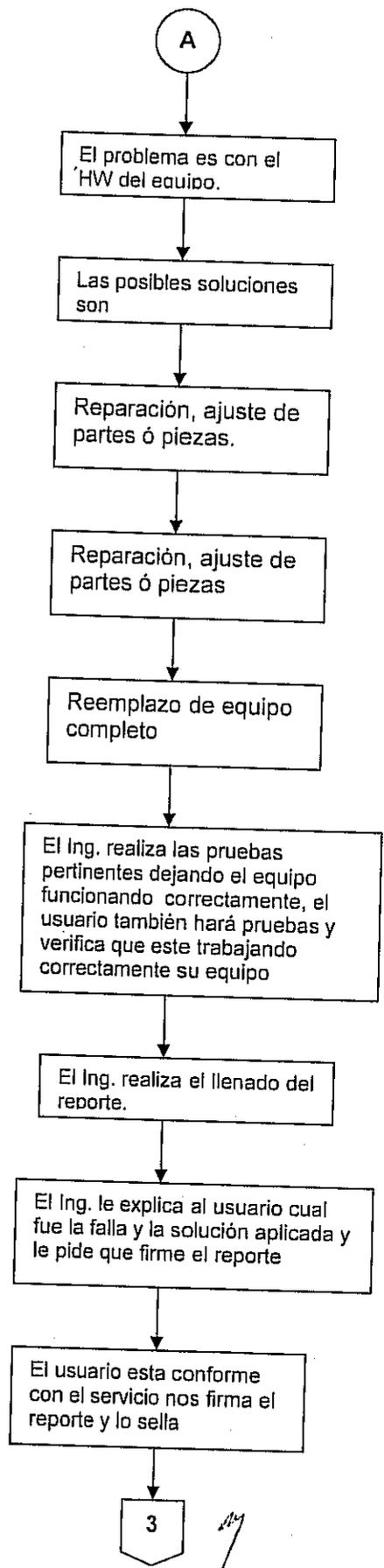
CANTIDAD ENTREGADA	
CANTIDAD COMPROBADA	
CANTIDAD NO COMPROBADA (DIFERENCIA)	
CANTIDAD DEVUELTA A REDES Y SOPORTE	
DEBO Y AUTORIZO SE ME DEBOJENTE DE MI	
SUELDO NOMINAL LA CANTIDAD DE	

RECIBI:

NOMBRE:	
FECHA DE RECEPCION DE DOCUMENTOS	
FIRMA	

Playa Gaviotas No. 16 2º Piso Col. Reforma Iztacohuati
Del. Iztacalco - México D.F. - C.P. 008940
Tels: 6243-8508 y 6243-8510

17



GLOSARIO

Cliente

Personal que esta al pendiente de la supervisión del trabajo del proveedor del servicio.

Diagnóstico Primario

Diagnóstico efectuado por el personal técnico de la mesa de servicio o mesa de ayuda en el momento principal en el que se atiende al cliente.

Diagnóstico Secundario

Diagnóstico efectuado por el personal técnico de campo.

Mesa de Servicios

Es un conjunto de servicios, donde se administran las soluciones a los posibles problemas que surjan con el cliente. Comúnmente llamado "Help Desk" o "Mesa de Ayuda", este departamento debe dar atención integral a todos los requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica.

Ing. de sitio

Es la persona con conocimientos suficientes, aptitudes y habilidades necesarias para dar solución a las fallas de la infraestructura tecnológica del cliente en las instalaciones de éste.

Tecnología de la Información

La tecnología de información (IT), según lo definido por la asociación de la tecnología de información de América (ITAA) es "el estudio, diseño, desarrollo, puesta en práctica, ayuda o gerencia de los sistemas de información computarizados, particularmente usos del software y hardware." En fin, se ocupa del uso de computadoras y del software electrónico de convertir, de almacenar, de proteger, de procesar, de transmitir y de recuperar la información.

En esta definición, el término "información" se puede sustituir generalmente por "datos" sin la pérdida de significado. Ha llegado a ser recientemente popular para ensanchar el término explícitamente para incluir el campo de la comunicación electrónica de modo que la gente entienda para utilizar la abreviatura ICT (tecnología de información y de comunicación). En sentido estricto, este nombre contiene una cierta redundancia.

Tiempo de Respuesta

Es el tiempo que pasa desde que el cliente contacta al proveedor y se recibe la respuesta.

Base de Datos

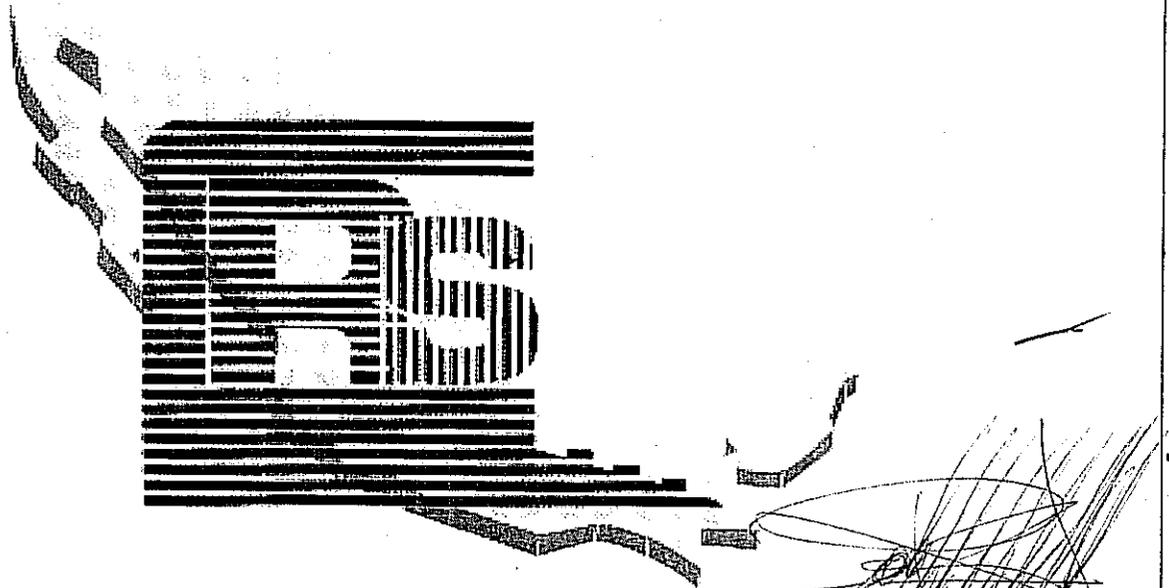
Es donde se tiene toda información del cliente y en la que se levantan los reportes y se lleva la documentación de los errores y soluciones aplicadas.

Mantenimiento Correctivo

Mantenimiento ejecutado después del reconocimiento de una avería, y destinado a devolver al elemento a unas condiciones que pueda desarrollar una función requerida.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

INGENIERIA



Redes y Soporte

EN MICROCOMPUTACION, S.A.

México D.F. Enero 2007	Elaboro: Recursos Humanos Soporte central Ingeniería	Última Revisión: Marzo 2009	Forma: RYS-MC
---------------------------	---	--------------------------------	------------------

4

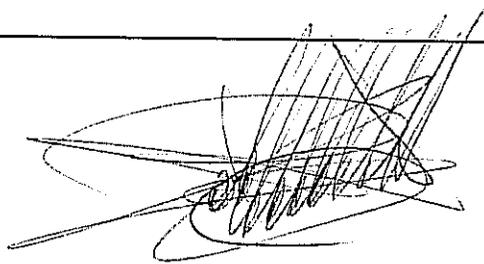
SS

RS



INDICE

1.-INTRODUCCION	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
POLITICAS	2
NORMAS	3
LINEAMIENTOS	3
2.-PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO	4
DESARROLLO	4
3.-MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE	5
4.-MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE.	6
MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD CENTRAL.	6
MANTENIMIENTO DEL DISCO DURO	9
MANTENIMIENTO DE LOS PERIFÉRICOS	10
5.-DIAGRAMA DE FLUJO	13
6.-GLOSARIO	16



167



1.-INTRODUCCION

Gran parte de los problemas que se presentan en los sistemas de cómputo se pueden evitar o prevenir si se realiza un mantenimiento periódico de cada uno de sus componentes.

El mantenimiento preventivo consiste en la limpieza física Interna y Externa del equipo de cómputo. Comprende los procedimientos que se deben aplicar para el cuidado de las maquinas del medio ambiente, como dispositivos para protección de las sobre cargas eléctricas, contra las altas temperaturas y o las excesivas vibraciones.

Es decir el mantenimiento preventivo "*significa tratar bien a los equipos*".

OBJETIVO

- ❖ Prevenir fallas futuras en los equipo.
- ❖ Disminución del tiempo muerto, tiempo de parada de equipos.
- ❖ Mayor duración, de los equipos.
- ❖ Mejor funcionamiento y calidad de trabajo.

ALCANCE

El mantenimiento preventivo comienza cuando se planes las tareas y actividades de acuerdo a la agenda del cliente, ya que se tiene que tomar en cuenta las necesidades, los requerimientos y las prioridades del cliente.

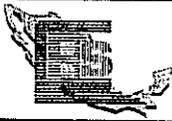
Se programan fechas en las que no se interrumpan la operación del cliente, por lo cual el cliente y proveedor tienen que estas de acuerdo.

El proceso termina cuando el cliente se le demuestra que el servicio esta terminado y con la garantía que el equipo se encuentra trabajando correctamente.

POLITICAS

1. Los calendarios se elaboran y programan conforme a las necesidades y solicitudes del cliente.
2. Los formatos y los procedimientos se ajustarán a las políticas y tiempos que el cliente solicite.
3. Al inicio del control el cliente y el proveedor determinan las herramientas de administración y control como son; programación de calendarios, formatos para el desarrollo del servicio.
4. Antes de comenzar el servicio se le tiene que explicar al usuario que se va hacer y el por que, para que nos de su autorización.
5. Después de terminar el mantenimiento preventivo, se realizan pruebas y se le demuestra al usuario que su equipo esta trabajando correctamente.
6. Al cliente se le entregara un reporte donde se explique que fue lo que se le realizo a su equipo y nos tiene que firmar de conformidad del servicio que se le brinde.

14



NORMAS

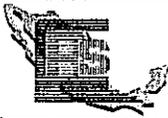
1. Los mantenimientos preventivos se programan tomando en cuenta las siguientes necesidades.
 - ❖ Respetar las políticas internas de las instalaciones del cliente.
 - ❖ Saber cuantos equipos están dentro del contrato.

LINEAMIENTOS

1. Cumplir con el nivel de servicio en el tiempo y forma en la que fue acordado.
2. Evitar incumplimientos del servicio.
3. Proporcionarle al cliente las herramientas necesarias.
4. Cumplir con el tiempo de repuesta.

Los lineamientos a seguir para los Ing. que están asignados al cliente son:

- ❖ No deben maltratar, destruir o tomar por error documentos del cliente.
- ❖ Deben de cumplir con su trabajo
- ❖ No deben realizar actividades externas y ajenas del trabajo.
- ❖ Deben respetar el lugar de trabajo y las instalaciones.
- ❖ No deben utilizar las herramientas y material que se les proporciona para uso personal.
- ❖ Deben de respetar a sus jefes y compañeros en general.



2.-PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

DESARROLLO

- a) Entre el jefe de área y el líder de la operativa realizan y programan el calendario para comenzar a dar mantenimientos preventivos.
- b) Después de revisarlos y estar todos de acuerdo se autoriza.
- c) Se les informa a todos los usuarios las fechas en las que un Ing. se presentara a dar mantenimiento a sus equipos.
- d) Al usuario se le explica cuales son los equipo a los que les dará el servicio y cuanto tiempo aproximado se tardarán.
- e) El Ing. Preparara toda su herramienta y material necesario.

HERRAMIENTAS	SOFTWARE	SOLUCIONES LIMPIADORAS
Estuche de herramientas para Pc's	Disco de sistemas	Atomizador con sesco
1 Multímetro Digital	Utilerías para MS-DOS	Atomizador con alcohol isopropílico
1 Cautín	Utilerías	
Soldadura	Antivirus	Atomizador con silicón
Sopladora-Aspiradora marca Maquita	Discos de limpieza para unidades de disco flexible y CD-ROM	
Cinchos de velcro o plástico		
1 Bote pequeño para guardar los tornillos		
1 Brocha Cepillo pequeño (dental)		
Desarmadores planos y de estrella (o cruz)		
Pinzas de punta fina		
Espanja o Fibra Suave		

- o Cuando el Ing. llega a las instalaciones del cliente se tiene que presentar e indicar el motivo de su visita.
- o El usuario lo lleva en donde se encuentra el equipo.
- o Antes de cualquier cosa tiene que verificar si la información del usuario esta respaldad.
- o Explicarle al usuario que tiene que serrar todas sus aplicaciones y guardar sus archivos en los que este trabajando para que no pierda información, ya que trabajaremos con el equipo.

14



3.-MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SOFTWARE

1. Revisión de instalación por SETUP.

- Esta revisión se hará ingresando directamente y detectando unidades mediante el menú que se encuentra en el SETUP

2. Desfragmentación de disco duro.

- La fragmentación del disco sucede después de que el sistema operativo a escrito diferentes versiones de los archivos varias veces, esto es, un archivo después de ser modificado al guardarse no ocupa direcciones de memoria contiguas en el disco duro, el desfragmentador se ocupa de acomodar los archivos en direcciones de memoria contiguas.

3. Eliminación de archivos TMP

- Es la exclusión de archivos generados por las aplicaciones instaladas en la computadora y que ya no se utilizan, eliminación de temporales, archivos perdidos, carpetas vacías, registros inválidos y accesos directos que tiene una ruta que ya no existe, con la finalidad de liberar espacio en el disco duro, aumentar la velocidad y corregir fallas en el funcionamiento normal del equipo tiene como extensiones TMO, BAK,ETC.

4. Liberador de espacio en el disco duro.

- Puede ejecutar liberador de espacio en disco para que la ayude a liberar espacio en la unidad de disco duro. Liberador de espacio en disco busca en la unidad y enumera los archivos temporales, archivos de caché de Internet y archivos de programas innecesarios que se pueden eliminar de forma segura.

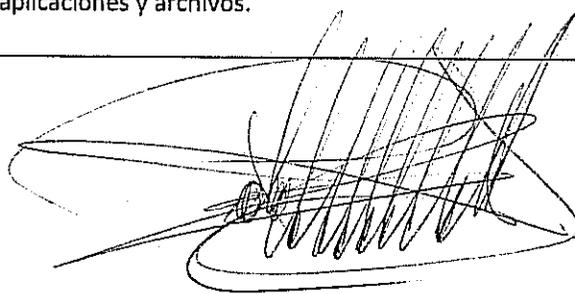
5. Ejecución de Antivirus.

- Se instala o se actualiza el antivirus depende de la versión que el cliente maneje.

6. Verificar actualizaciones del sistema.

- Actualizar e instalar los parches.
- Actualizar sus aplicaciones.
- Actualizar los controladores del hardware.

7. Por ultimo realizar pruebas y verificar que el usuario pueda entrar con su contraseña y encuentre todas sus carpetas, iconos, aplicaciones y archivos.



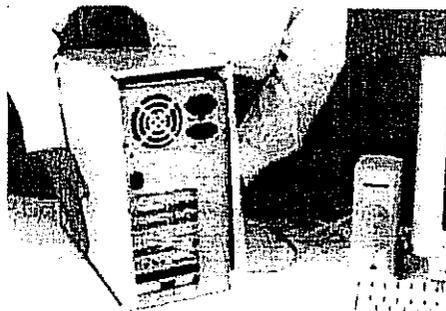


4.-MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE HARDWARE.

MANTENIMIENTO DE LA UNIDAD CENTRAL.

MANTENIMIENTO DE LAS TARJETAS PRINCIPAL Y DE INTERFACE

- o Al destapar la unidad central debemos tener desconectados dos los dispositivos tanto los de potencia como los de comunicación, No olvide organizar los tomillos a medida que se van retirando.
- o No haga fuerzas excesivas para retirar la tapa de la unidad central. Haga un análisis de la forma en que ésta se encuentra ajustada de tal modo que no se corran riesgos de daño en algún elemento.
- o El mantenimiento esté funcionando correctamente y adicionalmente, detectar alguna falla que deba corregirse. Con estos procedimientos previos se delimita el grado de responsabilidad antes de realizar el mantenimiento en caso de que algo no funcione correctamente.
- o El siguiente paso es retirar las tarjetas de interface (video, sonido, fax-módem, etc.), figura 1. Es muy recomendable establecer claramente la ranura (slot) en la que se encuentra instalada cada una para conservar el mismo orden al momento de insertarlas.
- o El manejo de las tarjetas electrónicas exige mucho cuidado. Uno de los más importantes es utilizar correctamente una pulsera antiestática con el fin de prevenir las descargas electrostáticas del cuerpo.



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

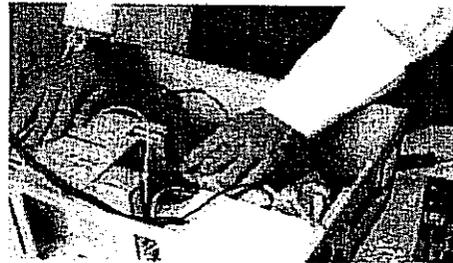


- o Luego se retiran los cables de datos Ribbon) que van desde la tarjeta principal hasta las unidades de disco duro. De disco flexible, de tape backup y de CD-ROM (si los hay) con el objetivo de liberar el espacio para la limpieza de la unidad central. Fíjese muy bien en la conexión de cada cable con el fin de instalarlos en la misma posición. Una buena precaución puede ser elaborar un plano simplificado indicando cada una de las conexiones. Esto sobre todo en equipos con los cuales no esté muy familiarizado.



- o Recuerde que estos cables tienen marcado el borde que corresponde al terminar número 1 de sus respectivos conectares.
- o Adicionalmente, se deben retirar los cables de alimentación de la fuente de poder.

- o Se procede luego a retirar las unidades de disco flexible, de disco duro. El tape backup y de CD-ROM fijándolo en su ubicación y en el tipo de lomillos que sujetan, generalmente los tornillos cortos corresponden a la unidad de disco duro.

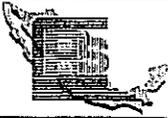


- o Si después de revisar la unidad central es necesario retirar la tarjeta principal para limpiarla bien o para hacerle mantenimiento a otros elementos, libérrala de los tornillos que la sujetan al gabinete. Se debe tener mucha cuidado con las pequeñas piezas aislantes que tienen los tornillos ya que éstas se pierden muy fácil. Observe con detenimiento el sentido que tienen los conectares de alimentación de la tarjeta principal ya que si estos se invierten, se pueden dañar sus componentes electrónicos.

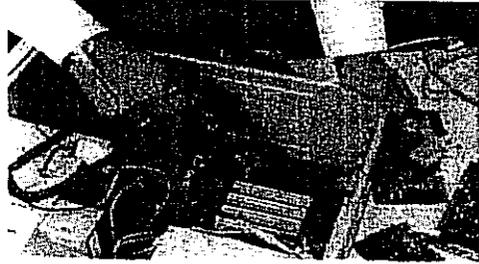


M

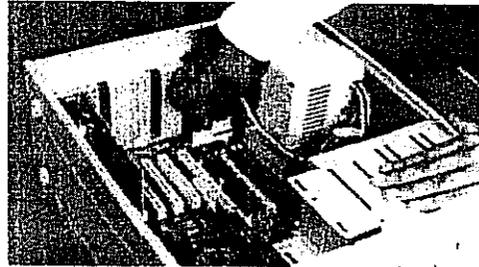
7



o Para limpiar los contactos de las tarjetas de interface se utiliza un borrador blando para lápiz. Después de retirar el polvo de las tarjetas y limpiar los terminales de cobre de dichas tarjetas, podemos aplicar limpia-contactos (alcohol isopropílico para mejorar la limpieza y que tiene gran capacidad dieléctrica) a todas las ranuras de expansión y en especial a los conectares de alimentación de la tarjeta principal.

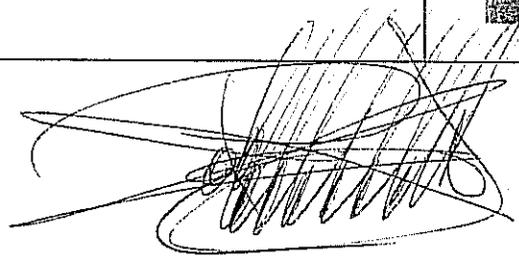
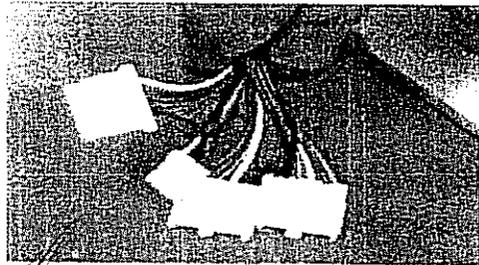


LIMPIEZA DE LA FUENTE DE PODER
o Antes de proceder con el mantenimiento de la fuente de poder, se deben desconectar todos los cables de alimentación que se estén utilizando, Lo primero que se debe desconectar son los cables que van a la tarjeta principal recuerde los cuidados en su conexión).



o Luego se desconectan todos los periféricos. Los conectares utilizados para el disco duro, la unidad de respaldo en cinta (tape backup), si la hay, la unidad de CD-ROM y la unidad de disco flexible, no tienen un orden específico en su conexión, cualquiera de los cables puede ir a cualquiera de estas unidades.

o Una de las partes en donde se acumula más polvo es el ventilador de la fuente de poder. Para eliminarlo, se puede utilizar el soplador sin tener que destapar la unidad. Utilice un destornillador, Para evitar que el ventilador gire creando voltajes dañinos.
o ¡Recuerde que la unidad central debe estar desenergizada o para mayor seguridad, sin los cables de alimentación!



ly

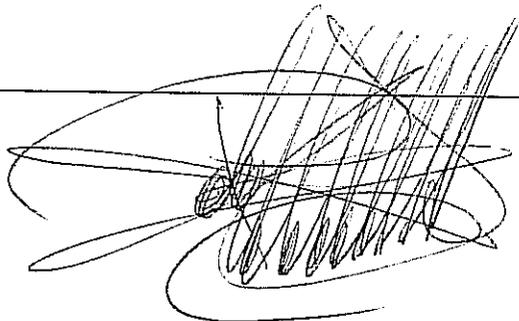
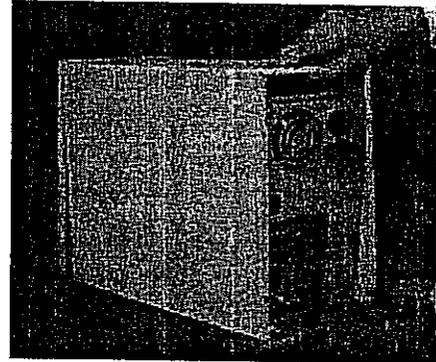
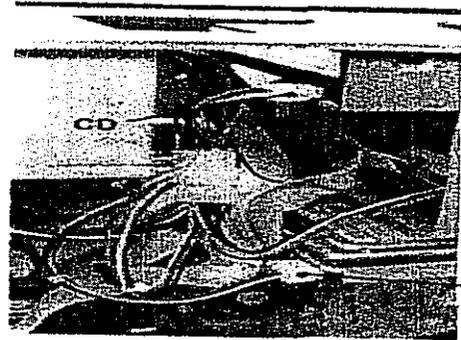


MANTENIMIENTO DEL DISCO DURO

El disco duro no se debe destapar. Su mantenimiento consiste sólo en limpiar con mucho cuidado la parte exterior y las tarjetas. También se deben ajustar bien sus contactos tanto el de alimentación como el de

VERIFICACIÓN DE CONEXIONES

- Durante la exploración, voluntariamente o accidentalmente puede ocurrir que se hayan desconectado algunos cables. Verifique minuciosamente que cada uno de los conectares que esté bien ajustado al dispositivo correspondiente. Revise también de la conexión de alimentación para el ventilador del microprocesador. Si éste queda sin corriente, la computadora funcionará bien, pero con el tiempo puede fallar.
- Cuando esté tapando la unidad central, asegúrese de no aprisionar cables entre los bordes de ésta y la lapa. Asimismo, no se debe forzar ningún elemento a que encaje con otro, mejor, retire el elemento y haga una observación general para detectar el problema



14



MANTENIMIENTO DE LOS PERIFÉRICOS

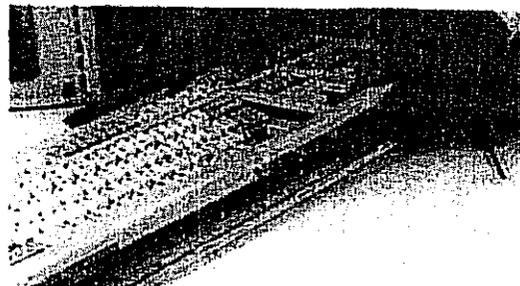
TECLADO

- El mantenimiento preventivo que se hace a un teclado consiste básicamente en la limpieza exterior, ya que éste acumula bastante suciedad producida por los usuarios y el medio ambiente. Esta limpieza se debe hacer con un compuesto ajaban especial para este propósito, generalmente en forma de crema. Existen espumas que permiten limpiar las teclas sin que se produzca humedad en el teclado lo que podría ocasionar cortocircuitos.



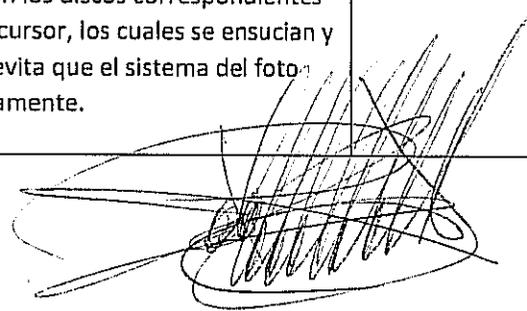
Para realizar el mantenimiento interior.

- Destapamos con cuidado el teclado, observando la forma como está armado ya que su desarme varía notablemente de una marca a otra. Se debe tener mucho cuidado con los lomillos; estos generalmente vienen en diferentes tamaños y ubicarlos enferma equivocada puede dañar el sistema de cierre.

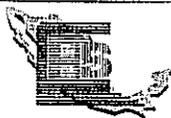


MANTENIMIENTO DEL MOUSE

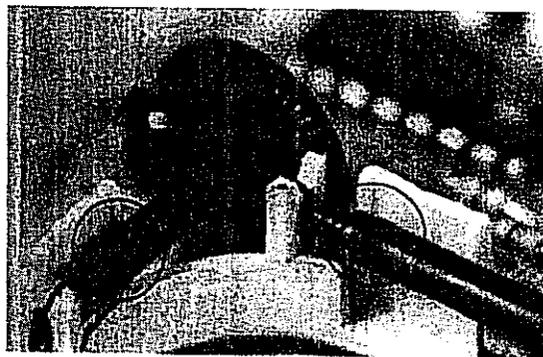
- El mouse es uno de los accesorios indispensables durante la operación diaria de la computadora. Su funcionamiento normal se altera con frecuencia debido a los residuos de polvo y otras sustancias que, se acumulan en sus diferentes partes, especialmente las móviles, se observan los discos correspondientes al desplazamiento del cursor, los cuales se ensucian y forman una capa que evita que el sistema del foto sensor trabaje correctamente.



14



- o Para la limpieza, destape o desarme el mouse con mucho cuidado. Se observan los rodillos de desplazamiento de la esfera que también deben limpiarse con frecuencia. Estos almacenan el polvo convirtiéndolo en una sustancia pegajosa que impide el movimiento uniforme de los mismos.
- o La limpieza de los rodillos se puede hacer con un copito humedecido en alcohol isopropílico. Si la suciedad está muy dura o adherida a los rodillos, se puede remover con una cuchilla o un destornillador pequeño teniendo mucho cuidado de no rayar o desalinear dichos rodillos.



- o Por ultimo realizar pruebas con todo el equipo y verificar que se encuentre trabajando correctamente.
- o Se le informa al usuario que ya se termino de dar el servicio.
- o Y que el usuario nos afirme que su equipo se encuentre trabajando correctamente.

[Handwritten scribble]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



SE DEBE SELECCIONAR LA CASILLA DE



ORDEN DE SERVICIO

AQUI SE ESPECIFICA LA FECHA Y HORA QUE SE LEVANTO EL REPORTE

ESTA ES LA PERSONA CON QUIEN NOS TENEMOS QUE DIRIGIR

FOLIO INSS _____ NUMERO DE INCIDENTE _____

Preventivo Correctivo Puesta a punto

INFORMACION DEL USUARIO

Nombre _____ FECHA DE INICIO: _____

Contacto _____ FECHA Y HORA DE ATENCION: _____

Telefono _____ Ext. _____ FECHA Y HORA DE TERMINO: _____

TIEMPO DE SOLUCION: _____

INFORMACION DE LA SEDE DEL EQUIPO

SEDE: _____ AREA INTERNA: _____

CALLE: _____ NUMERO _____ COLONIA _____

C.P. _____ ESTADO: _____ CIUDAD/DELEGACION: _____

ESTA ES LA DIRECCION A LA QUE NOS DEBEMOS DIRIGIR

INFORMACION DEL EQUIPO

EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____

NUMERO DE SERIE: _____ NUMERO NACIONAL DE INVENTARIO: _____

EL ESTATUS DEBE ESTAR EN SOLUCIONADO

MUY IMPORTANTE VERIFICAR QUE EL NUMERO DE SERIE Y MODELO COINCIDA CON EL DEL EQUIPO, SI NO ES COMUNICATE CON TU JEFE INMEDIATAMENTE

DESCRIPCION DE LA FALLA

FALLA REPORTADA: _____

PRIORIDAD: 1 2 ESTATUS _____

FECHA ESPERADA DE SOLUCION _____

ESTA ES LA FECHA LIMITE PARA CERRAR EL REPORTE

SERVICIO REALIZADO AL EQUIPO (SOLUCION A LA FALLA)

FALLA REAL: _____

SE INDICA QUE SE REALIZO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

SOLUCION FINAL: _____

SE ESPECIFICA QUE SE REALIZO MANTENIMIENTO PREVENTIVO

EQUIPO EN SOPORTE CESION DE EQUIPO

EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____ NUMERO DE SERIE: _____

REFACCION SOLICITADA: _____ NUMERO DE PARTE: _____

REFACCION INSTALADA: _____

EVALUACION DEL SERVICIO

ES ESTA PARTE EL USUARIO EVALUARA EL SERVICIO BRINDADO

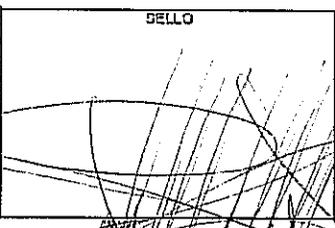
ELIJA LA OPCION QUE CREA CONVENIENTE:

1 PEBIMO <input type="checkbox"/>	PUNTUALIDAD <input type="checkbox"/>	LIMPIEZA <input type="checkbox"/>
2 VALO <input type="checkbox"/>	CROEV <input type="checkbox"/>	ACTITUD DE SERVICIO <input type="checkbox"/>
3 REGULAR <input type="checkbox"/>	RAPIDEZ <input type="checkbox"/>	CALIDAD <input type="checkbox"/>
4 BUENO <input type="checkbox"/>		
5 EXLENTE <input type="checkbox"/>		

ACEPTACION DEL USUARIO

NOMBRE: _____ COORDINADOR: _____

MATRICULA: _____ TECNICO ASIGNADO: _____



FIRMA
EL NOMBRE, MATRICULA Y FIRMA DEL USUARIO O RESPONSABLE DEL EQUIPO

FIRMA
NO OLVIDES PONER TU NOMBRE Y FIRMA

CUSTODIA DE HERRAMIENTA



PC'S
PERSONAL COMPUTER
SERVICE

CUSTODIA DE HERRAMIENTA

FECHA: 15 de Abril de 2009

Persona Responsable: Nombre del Responsable

RECIBO CON FECHA DE 15 de Abril de 2009 HERRAMIENTA QUE SE DESCRIBE A CONTINUACION:

- 1 Pinzas de Corte
- 1 Pinzas de Puntas
- Desarmador Magnético con 5 puntas
- Kit de Desarmadores de Relojero (6 pzas)
- Kit de Desarmadores (6 pzas).
- Juego de 25 puntas
- 1 Pasta para soldar
- 1 Cautín C/Pasta
- 1 Extractor de Soldadura
- 1 Mochila
- 1 Multimetro
- 1 Juego de llaves Allen (10 pzas)

PROPIEDAD EXCLUSIVA DE LA EMPRESA DE REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION SA, OBLIGANDOMEA PARTIR DE ESTE MOMENTO A LA RESTITUCION O PAGO EN CASO DE PERDIDA, ROBO TOTAL O PARCIAL, ASI COMO A DEVOLVERLA EN EL MOMENTO QUE SE ME SEA REQUERIDA POR LA EMPRESA. DE LO CONTARIO LA EMPRESA RECESY SOPORTE EN MICROCOMPUTACION, SE RESERVA TODA ACCION CIVIL O PENAL EN MI CONTRA PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE, GARANTIZO CON LA SUSCRIPCION DEL PAGARE A FAVOR DE LA EMPRESA REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION SA.

RECIBI

TESTIGO

NOMBRE _____

NOMBRE _____

FIRMA _____

FIRMA _____

Oficinas en el Distrito Federal
Playa Gaviotas No. 14
Col. Reforma Insurgencia C. P. 06660
Tel. 56-29-7201/2041
56-74-4688/5681/4286
Email: redes.support@redes-y-soporte.com

SOLICITUD DE VIATICOS

190

SOLICITUD DE VIATICOS AUTORIZACION DE VIATICOS Y/O ANTICIPO



FECHA EN QUE SE GENERO EL REPORTE

N. DE CUENTA BANCARIA

FECHA	DÑO. QUE REALIZA EL VIAJE	DESTINO	REPORTE	DEP. ST D	COMENTARIOS

MOTIVO DEL VIAJE

DESCRIPCION DEL GRUPO

COSTO ESTIMADO

TRANSPORTE REDONDO	<input style="width: 90%;" type="text"/>	EN DLS	<input style="width: 80%;" type="text"/>	EN PESOS	<input checked="" type="checkbox"/>
HOTEL	<input style="width: 90%;" type="text"/>	FORMA DE PAGO			
ALIMENTOS	<input style="width: 90%;" type="text"/>	TRANSFERENCIA			
TAXIS Transp. Local	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
TOTAL	\$ <input style="width: 100px;" type="text"/>				
CANTIDAD CON LETRA	<input style="width: 95%; height: 20px;" type="text"/>				

Observaciones:

AUTORIZO A LA EMPRESA, SEA TOMADO DE MI SALARIO NOMINAL LA CANTIDAD QUE RESULTE COMO FALTANTE DE LOS VIATICOS QUE ME FUERON ENTREGADOS. LOS MISIMOS QUE NO HAYA COMPROBADO CON RECIBOS FISCALES

DATOS A QUIEN SE DEPOSITA

NOMBRE Y FIRMA	<input style="width: 90%;" type="text"/>
CANTIDAD DEPOSITADA	<input style="width: 90%;" type="text"/>

DATOS DE QUIEN RECIBE

NOMBRE Y FIRMA	<input style="width: 90%;" type="text"/>
CANTIDAD RECIBIDA	<input style="width: 90%;" type="text"/>

POLITICAS:
NO SE OTORGARA NINGUN TIPO DE ANTICIPO O VIATICOS SIN ANTES COMPLETAR ESTA FORMA.
SI POR ALGUN MOTIVO LA PERSONA A QUIEN SE LE DEPOSITA NO REALIZA EL VIAJE, FAVOR DE PROPORCIONAR DATOS DE QUIEN RECIBE DICHO VIATICO Y A SU VEZ DEBERA FIRMAR.

ey

COMPROBANTE DE GASTOS

191



REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION S.A.

NOMBRE:	
DESTINO:	

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	TOTAL
FECHA								
CIUDAD								
P. LOCALES								
AUTOCBUS								
DESAYUNO								
COMIDA								
CENA								
TAXI								
HOTE								
VARIOS								
SUMAS								

CANTIDAD ENTREGADA	
CANTIDAD COMPROBADA	
CANTIDAD NO COMPROBADA (DIFERENCIA)	
CANTIDAD DEVUELTA A REDES Y SOPORTE	
DEBO Y AUTORIZO SE ME DEBOJENTE DE MI	
SUELDO NOMINAL LA CANTIDAD DE	

* PARA SER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.

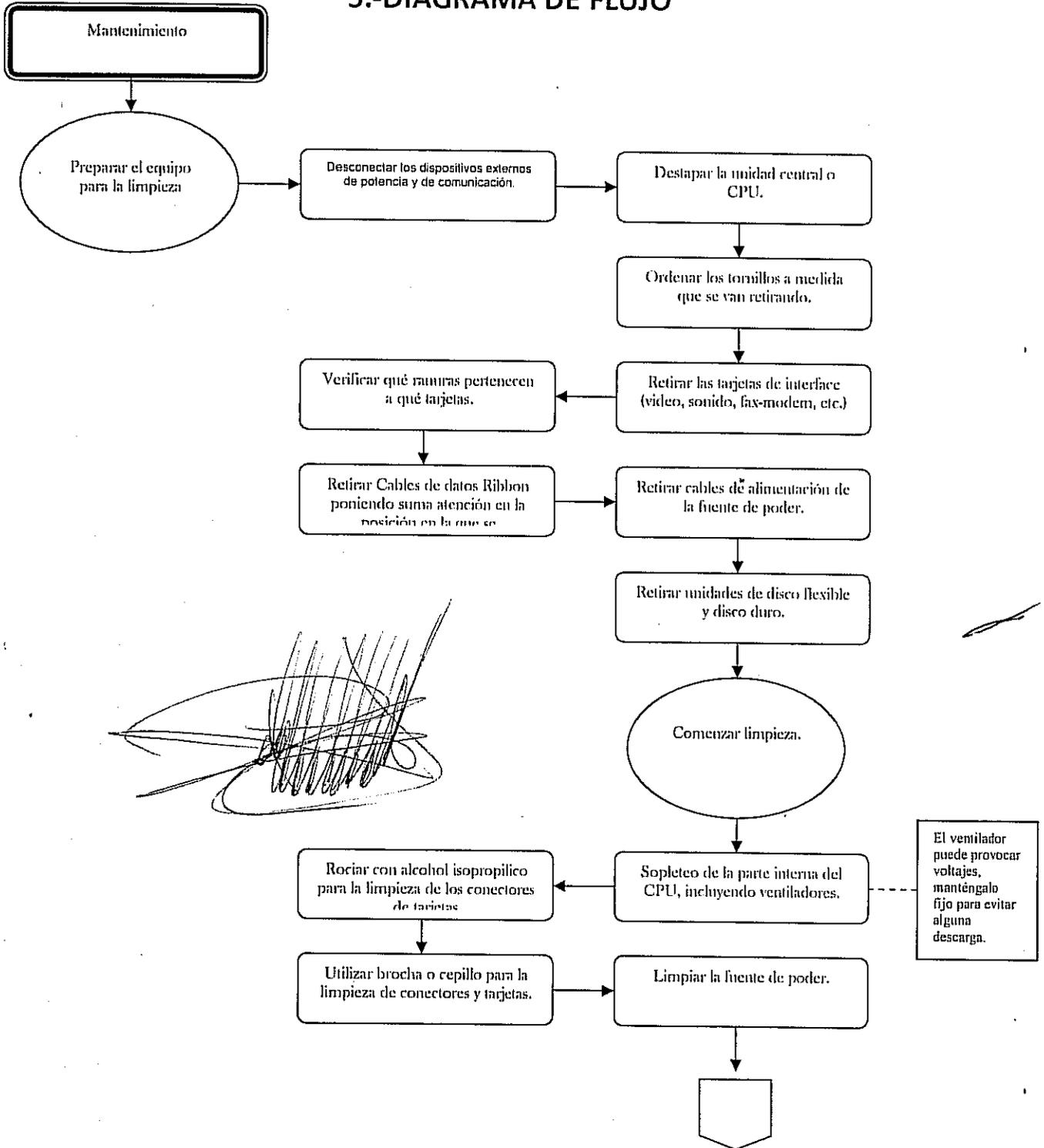
RECIBI:

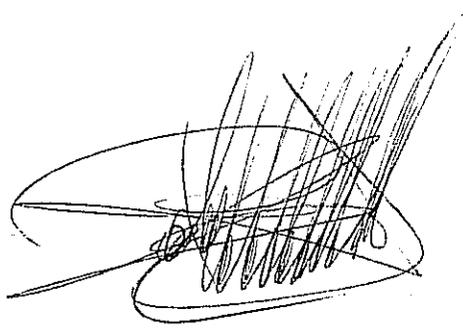
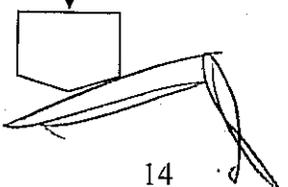
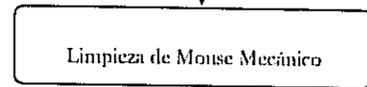
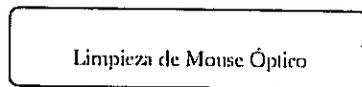
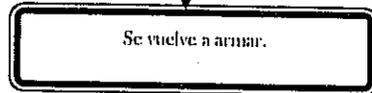
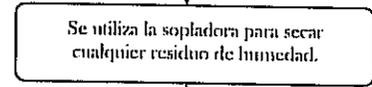
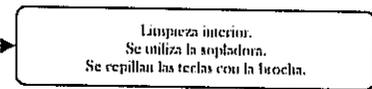
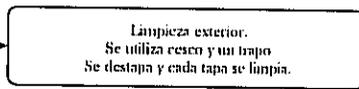
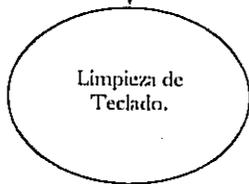
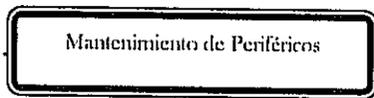
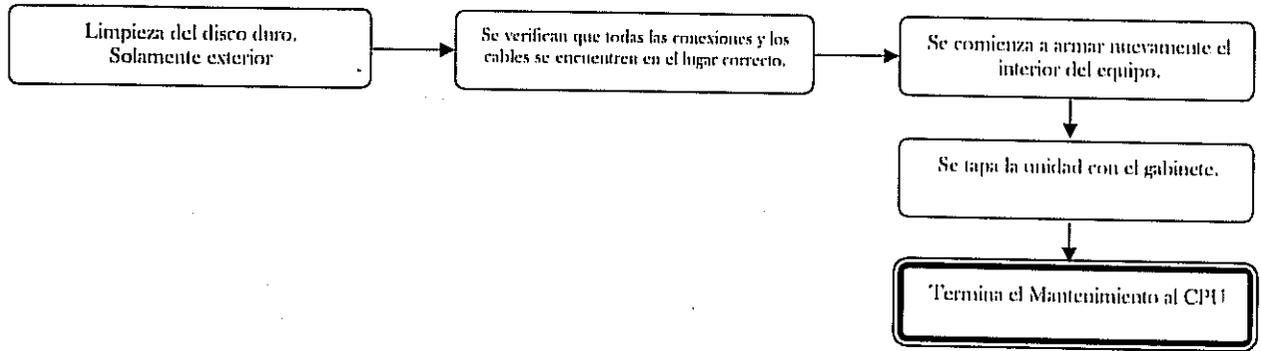
NOMBRE:	
FECHA DE RECEPCION DE DOCUMENTOS	
FIRMA	

Playa Gaviotas No. 1B 2º Piso Col. Reforma Iztacohuatl
 Del. Iztacohuatl - México D.F. - C.P. 06334J
 Tels: 6243-8608 y 6243-8510

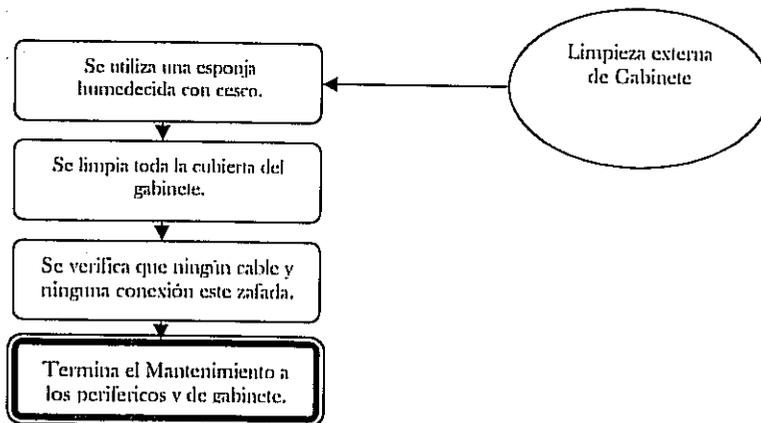
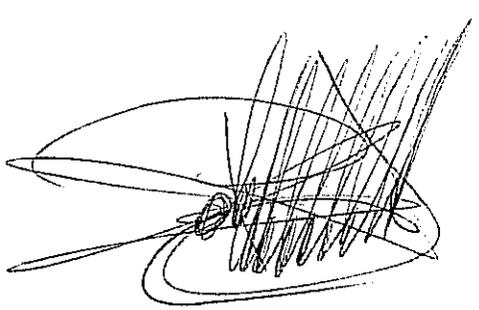
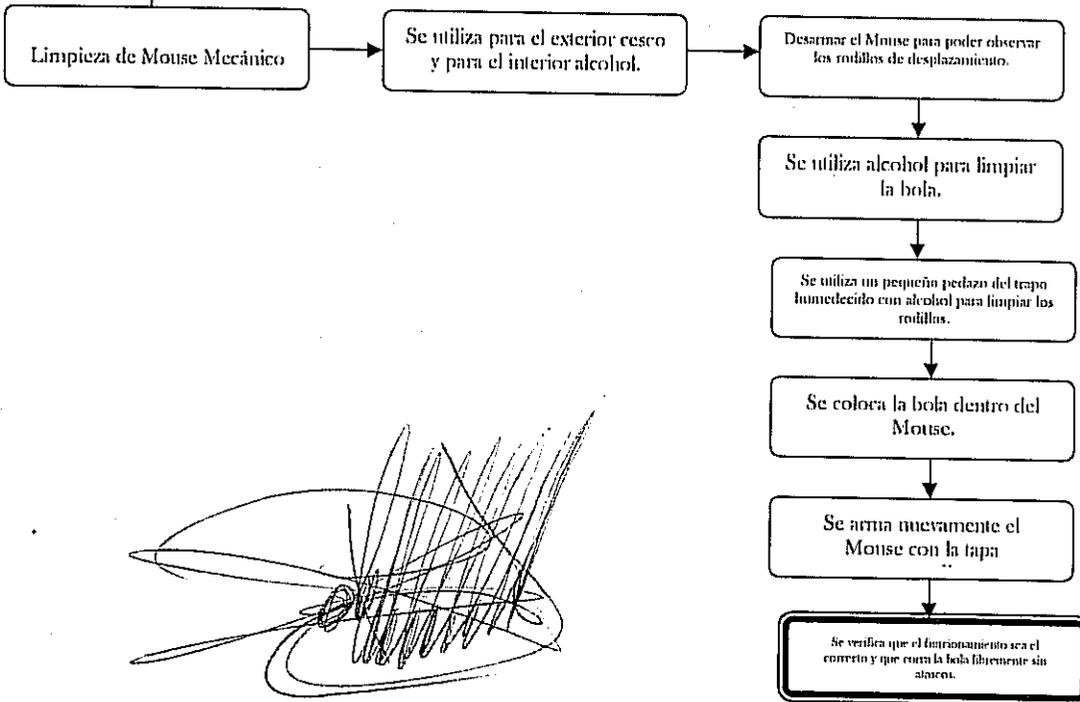
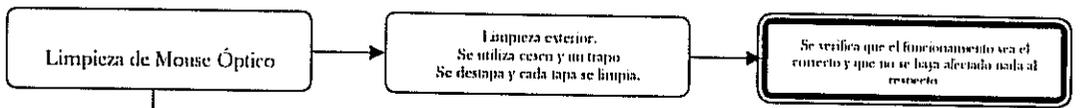


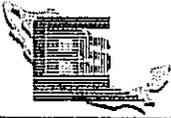
5.-DIAGRAMA DE FLUJO





24





6.-GLOSARIO

196

Cliente

Personal que esta al pendiente de la supervisión del trabajo del proveedor del servicio.

Mesa de Servicios

Es un conjunto de servicios, donde se administran las soluciones a los posibles problemas que surjan con el cliente. Comúnmente llamado "Help Desk" o "Mesa de Ayuda", este departamento debe dar atención integral a todos los requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica.

Ing. de sitio

Es la persona con conocimientos suficientes, aptitudes y habilidades necesarias para dar solución a las fallas de la infraestructura tecnológica del cliente en las instalaciones de éste.

Tecnología de la Información

La tecnología de información (IT), según lo definido por la asociación de la tecnología de información de América (ITAA) es "el estudio, diseño, desarrollo, puesta en práctica, ayuda o gerencia de los sistemas de información computarizados, particularmente usos del software y hardware." En fin, se ocupa del uso de computadoras y del software electrónico de convertir, de almacenar, de proteger, de procesar, de transmitir y de recuperar la información.

En esta definición, el término "información" se puede sustituir generalmente por "datos" sin la pérdida de significado. Ha llegado a ser recientemente popular para ensanchar el término explícitamente para incluir el campo de la comunicación electrónica de modo que la gente entienda para utilizar la abreviatura ICT (tecnología de información y de comunicación). En sentido estricto, este nombre contiene una cierta redundancia.

Tiempo de Respuesta

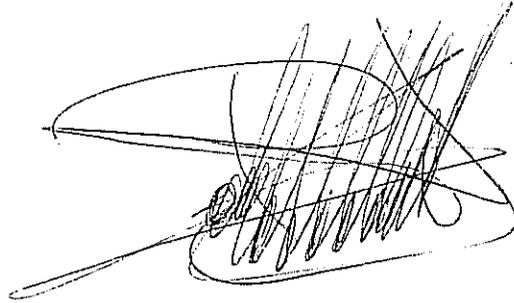
Es el tiempo que pasa desde que el cliente contacta al proveedor y se recibe la respuesta.



El **mantenimiento preventivo** consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos, tanto de hardware como de software en un pc. Estos influyen en el desempeño fiable del sistema, en la integridad de los datos almacenados y en un intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración optima del sistema.



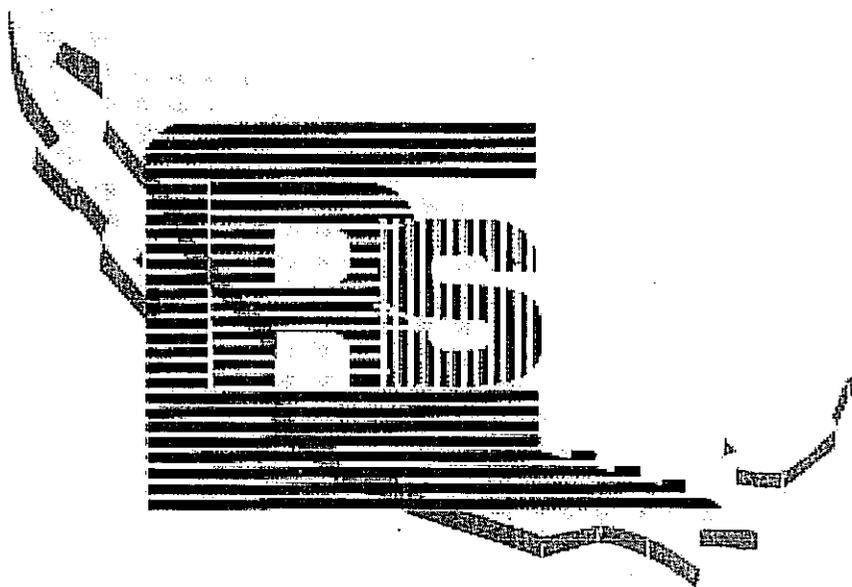
Sin mantenimiento preventivo	Con mantenimiento preventivo
Tendencia al desorden en la operación, haciéndola menos eficiente, segura y confiable.	Hace organizadamente las cosas, lo que permite una operación más eficiente, segura y confiable.
Menores expectativas de racionalizar los recursos de operación.	Proyecta y transmite una imagen y conciencia de orden, disciplina y organización, lo que marca tendencias y conductas.
No contribuye a la productividad del establecimiento.	Genera economías en costos y presupuestos de operación, liberando recursos.
Agota anticipadamente la vida útil de los componentes de infraestructura, dilapidando recursos escasos.	Aumenta la productividad del establecimiento.



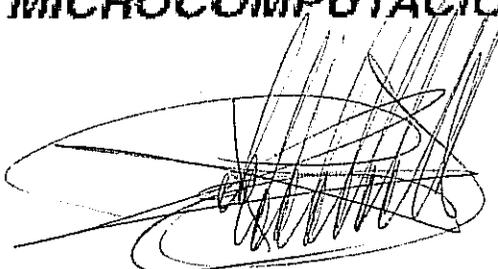
by

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE SUSTITUCION DE PARTES**

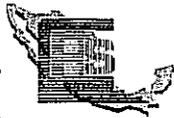
INGENIERIA



Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION, S.A.

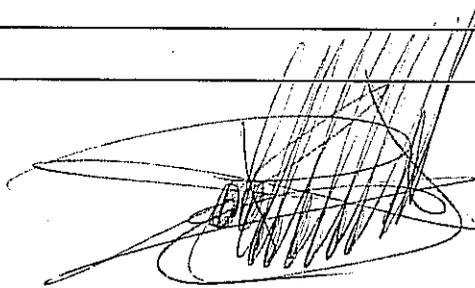


México D.F. Enero 2007	Elaboró: Recursos Humanos Soporte Central Ingeniería	Última Revisión: Marzo 2009	Forma: RYS-SP
---------------------------	---	--------------------------------	------------------

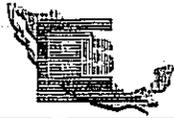


INDICE

<i>Introducción.</i>	3
<i>Objetivo</i>	3
<i>Alcance</i>	3
<i>Políticas</i>	3
<i>Normas</i>	4
<i>Lineamientos</i>	4
<i>Desarrollo de sustitución de partes</i>	5
<i>Diagrama de Flujo.</i>	6
<i>GLOSARIO</i>	8



uy



Introducción.

200

En este manual explicaremos como desarrolla la sustitución de partes, las áreas que intervienen, así como la documentación y el seguimiento de los incidentes.

Objetivo

1. Realizar diagnósticos para identifica las fallas y poder realizar el cambio de pieza.
2. Llevar un control de las piezas, partes o refacciones sustituidas.
3. Darle seguimiento a los incidentes y verificar que estén bien documentados describiendo el problema, la solución y especificando la pieza que se cambio.

Alcance

Comienza cuando el Ing. detecta las piezas, partes ó refacciones, dañadas y las sustituye, estos son dados de alta de manera permanente como propiedad del cliente, de las piezas dañadas el proveedor realiza un inventario para llevar un control.

Políticas

1. El proveedor realizar un inventario de las partes, piezas y refacciones para tener un stock y ajustándose al nivel de servicio, establecidos plenamente en el contrato.
2. Cuando se realice la sustitución de piezas, partes ó refacciones dañadas se deberá contar con la autorización del cliente y tomando en cuenta las políticas del mismo.
3. Las piezas, partes y/o refacciones que se cambien automáticamente forma parte del equipo del cliente y pasan a ser propiedad del cliente
4. El proveedor deberá de realizar los trámites correspondientes del cliente para llevar acabo la sustitución.
5. Dependiendo de las falla del equipo se realizaran la sustitución de las parte, piezas o refacciones en las instalaciones del cliente y de ser necesario en el laboratorio del proveedor.
6. Cuando no se cuente con la parte, pieza o refacción y se cotice se tomara la que tenga un mejor tiempo de entrega y un buen precio.



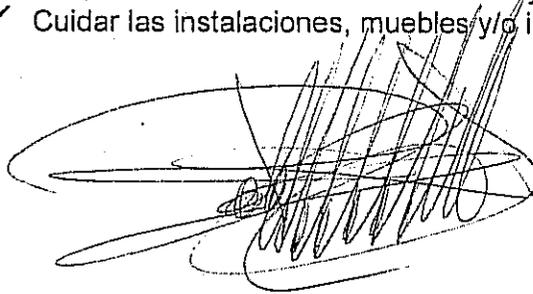
Normas

201

1. Cuando no se cuente con las partes, piezas y/o las refacciones, se evaluará la posibilidad de remplazar con refacciones con mejores característicos sin que esto represente un costo mas para el cliente.
2. El valor de las refacciones de mejores características no debe se superar el costo de las piezas, parte y/o refacciones.
3. El cliente tiene que evaluar y autorizar la compra de las partes, piezas y/o refacciones.

Lineamientos

1. Los Ing. que estén asignados a esta operativa deben cumplir con los siguientes procedimientos.
 - ✓ No deben destruir, tomar o manchar, cualquier documento del cliente.
 - ✓ Cumplir con los horarios de trabajo.
 - ✓ No deben de utilizar las herramientas y/o material para cosas personales.
 - ✓ Cuidar las instalaciones, muebles y/o instrumentos del cliente.



47

4



Desarrollo de sustitución de partes

1. Hay dos formas de recibir el reporte para la sustitución de parte.

<p>a) Por medio de mesa de ayuda.</p>	<p>b) Por medio de un mantenimiento correctivo o preventivo.</p>
<p>✓ Se tiene que revisar que el incidente este bien documentado el diagnostico de primer nivel también debe de tener todos los datos del equipo como son marca, modelo y numero de parte.</p>	<p>✓ El ing. detecta que hay que cambiar alguna pieza, le explica al usuario el por que es necesario el cambio de pieza.</p>

2. Si el almacén local cuenta con la parte solicitada.

- ✓ El ing. tiene que realizar el trámite de salida de pieza para sacarla de las instalaciones donde se encuentra y llevarla al lugar donde se requiere.
- ✓ En cuanto llega el ing. a las instalaciones del cliente debe presentarse, indicar de donde viene y el motivo de su visita.
- ✓ Después de realiza el cambio y las pruebas pertinentes por parte del ing. se le pide al usuario que realicé las pruebas necesarias.
- ✓ Al terminar el ing. procede al llenado del reporte, el cual debe llevar la dirección y nombre del cliente, explicar cual fue la falla, y la solución aplicada, los datos de la pieza que cambio.
- ✓ Para concluir el reporte el ing. le explica al usuario cual fue el problema y la solución que se aplico también se le muestra la pieza que se cambio.
- ✓ Se le pide al usuario que por favor lea el reporte y si esta de acuerdo con lo que se explica en el, ponga su nombre, firma y sello de la unidad al final del reporte.
- ✓ Ya terminado el llenado del reporte, la copia se le proporciona al usuario y el original se lo queda el ing.
- ✓ El ing. debe de guardar las piezas que retiro para entregarla al almacén local
- ✓ Cuando el ing. regrese al almacén debe entregar las piezas que no se ocuparon y entregarle las piezas dañadas, para justificar la salida de la pieza antes retirada.

3. En caso de que el almacén local no contara con la parte solicitada.

4. Tiene que solicitar la parte al almacén de **soporte central**.

- ✓ Soporte central se encargara de enviar las partes.
- ✓ El ing. pasa a recoger las partes, pieza y/o refacción a soporte central.
- ✓ Soporte central lleva un control de lo que se le entrega a los ing.
- ✓ Y se lleva a cabo desde el paso 2 en adelante.

5. En caso de que soporte central no contara con la parte que requiere el cliente, se cotiza con varios proveedores.

6. En cuanto se tenga la lista de precios y tiempo de entrega de las refacciones o piezas.

7. Se hace una comparación y se elige al proveedor que de el mejor precio y que ofrezca el menor tiempo en entregar de la pieza o refacción.

8. Se le Informa al Usuario el tiempo que tardara la parte en ser instalada, por lo pronto se dejara equipo de soporte de iguales o mejores características del equipo dañado.

9. Mientras tanto el reporte queda como pendiente por cambio de parte y se especifica que se deja equipo de soporte.

10. Es importante que el reporte este bien documentado y se le de el seguimiento correspondiente.

11. Cuando el proveedor entregue la pieza se lleva acabo el paso 2 en adelante.



ESTE ES EL FOLIO DEL IMSS

ESTE ES EL NUMERO DE REPORTE CON EL QUE SE LEVANTO A MESA DE AYUDA Y PROPORCIONAREMOS AL CERRAR EL REPORTE

SE ESPECIFICA EL TIPO DE REPORTE QUE ES



ORDEN DE SERVICIO

ESTA ES LA PERSONA CON QUIEN NOS TENEMOS QUE DIRIGIR

AQUI SE ESPECIFICA LA FECHA Y HORA QUE SE LEVANTO EL REPORTE

FOJEO IMSS _____ NUMERO DE INCIDENTE _____

Preventivo Correctivo Puesta a punto

INFORMACION DEL USUARIO

Nombre Contacto _____

Telefono _____ Ext. _____

FECHA DE INICIO: _____

FECHA Y HORA DE ATENCION: _____

FECHA Y HORA DE TERMINO: _____

TIEMPO DE SOLUCION: _____

ES LA DIRECCION DONDE SE ENCUENTRA EL EQUIPO FISICAMENTE

INFORMACION DE LA SEDE DEL EQUIPO

SEDE: _____ AREA INTERNA: _____

CALLE: _____ NUMERO: _____ COLONIA: _____

C.P.: _____ ESTADO: _____ CIUDAD/DELEGACION: _____

INFORMACION DEL EQUIPO

EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____

NUMERO DE SERIE: _____ NUMERO NACIONAL DE INVENTARIO: _____

MUY IMPORTANTE VERIFICAR QUE EL NUMERO DE SERIE Y MODELO COINCIDA CON EL DEL EQUIPO, SI NO ES COMUNICATE CON TU JEFE INMEDIATAMENTE

DESCRIPCION DE LA FALLA

FALLA REPORTADA: _____

PRIORIDAD: 1 2 ESTADO: _____

FECHA ESPERADA DE SOLUCION: _____

SERVICIO REALIZADO AL EQUIPO (SOLUCION A LA FALLA)

FALLA REAL: _____

ESTA ES LA FECHA LIMITE PARA CERRAR EL REPORTE

SOLUCION FINAL:

SE INDICA EL CAMBIO DE PARTE Y LO QUE SE LE HIZO

AQUI NOSOTROS VAMOS A PONER LA FALLA REAL DEL EQUIPO

EQUIPO EN SOPORTE CESION DE EQUIPO

EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____ NUMERO DE SERIE: _____

REFACCION SOLICITADA: _____ NUMERO DE PARTE: _____

REFACCION INSTALADA: _____

EVALUACION DEL SERVICIO

ELIJA LA OPCION QUE CREA CONVENIENTE:

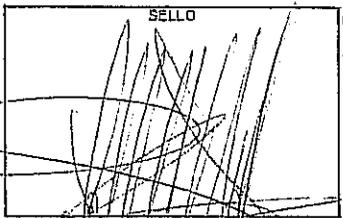
ES ESTA PARTE EL USUARIO EVALUARA EL SERVICIO BRINDADO

1 PISIMO <input type="checkbox"/>	PLURALIDAD <input type="checkbox"/>	LIMPIEZA <input type="checkbox"/>
2 MALO <input type="checkbox"/>	CREOY <input type="checkbox"/>	ACTITUD DE SERVICIO <input type="checkbox"/>
3 REGULAR <input type="checkbox"/>	RAPIDEZ <input type="checkbox"/>	CALIDAD <input type="checkbox"/>
4 BUENO <input type="checkbox"/>		
5 EXCELENTE <input type="checkbox"/>		

ACEPTACION DEL USUARIO

NOMBRE: _____

MATRICULA: _____



COORDINADOR: _____

TECNICO ASIGNADO: _____

FIRMA

FIRMA

EL NOMBRE, MATRICULA Y FIRMA DEL USUARIO O RESPONSABLE DEL EQUIPO

NO OLVIDES PONER TU NOMBRE Y FIRMA

CUSTODIA DE EQUIPO

204

Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION, S.A.

CUSTODIA DE EQUIPO

FECHA: _____
CLIENTE: _____
UBICACIÓN: _____

DESCRIPCION DEL EQUIPO			
SOPORTE		SUSTITUYE A:	
EQUIPO	_____	EQUIPO	_____
MARCA	_____	MARCA	_____
MODELO	_____	MODELO	_____
NO. DE SERIE	_____	NO. DE SERIE	_____
OBSERVACIONES _____			

RESPONSABLE		ENTREGO	
NOMBRE	_____	NOMBRE	_____
FIRMA	_____	FIRMA	_____

NOTA: TODO EL EQUIPO QUE SE ENCUENTRA BAJO SU RESPONSABILIDAD, SI LLEGARA A LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE Y BAJO RESPONSABILIDAD DIRECTA DEL USUARIO, SERA PAGADO INTEGRAMENTE POR EL MISMO SEGUN LA LISTA DE PRECIOS VIGENTE.

ORIGINAL CLIENTE
COPIA LABORATORIO

PAGE COMPANY, S.A.
C/Rafael Ángel de Quesada, C.P. 01040
Tel: 21-22-2200-2201
21-22-2200-2202

CUSTODIA DE HERRAMIENTA

205



Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION, S.A.

PC'S
PERSONAL COMPUTER
SERVICE

CUSTODIA DE HERRAMIENTA

FECHA: 15 de Abril de 2009

Persona Responsable: Nombre del Responsable

RECIBO CON FECHA DE 15 de Abril de 2009 HERRAMIENTA QUE SE DESCRIBE A CONTINUACION:

- 1 Pinzas de Corte
- 1 Pinzas de Puntas
- Desarmador Magnético con 5 puntas
- Kit de Desarmadores de Relojero (6 pzas)
- Kit de Desarmadores (6 pzas)
- Juego de 25 puntas
- 1 Pasta para soldar
- 1 Cautín C/Pasta
- 1 Extractor de Soldadura
- 1 Mochila
- 1 Multímetro
- 1 Juego de llaves Allen (10 pzas)

PROPIEDAD EXCLUSIVA DE LA EMPRESA DE REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION SA, OBLIGANDOME A PARTIR DE ESTE MOMENTO A LA RESTITUCIÓN O PAGO EN CASO DE PERDIDA, ROBO TOTAL O PARCIAL, ASI COMO A DEVOLVERLA EN EL MOMENTO QUE SE ME SEA REQUERIDA POR LA EMPRESA, DE LO CONTARIO LA EMPRESA REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION, SE RESERVA TODA ACCION CIVIL O PENAL EN MI CONTRA PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE, GARANTIZO CON LA SUSCRIPCION DEL PAGARE A FAVOR DE LA EMPRESA REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION SA.

RECIBI

TESTIGO

NOMBRE _____

NOMBRE _____

FIRMA _____

FIRMA _____

Oficinas en el Distrito Federal
Playa Gavilanas No. 16
Col. Saforoma Ixtaccihuatl C.P. 88840
Tel. 88-28-2343/4041
88-74-0895/8221/4388
Email: redes_y_soporte@redes_y_soporte.com

CUSTODIA DE HERRAMIENTA EXTRA

206

Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION S.A

CUSTODIA DE HERRAMIENTA

FECHA: _____

CLIENTE: _____

UBICACIÓN: _____

HERRAMIENTA

RESPONSABLE		ENTREGO	
NOMBRE _____	NOMBRE _____	NOMBRE _____	NOMBRE _____
FIRMA _____	FIRMA _____	FIRMA _____	FIRMA _____

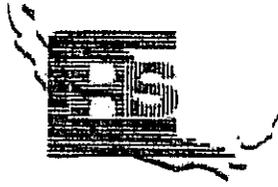
NOTA: TODO EL EQUIPO QUE SE ENCUENTRA BAJO SU RESPONSABILIDAD, SI LLEGARA A LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE Y BAJO RESPONSABILIDAD DIRECTA DEL USUARIO, SERA PAGADO INTEGRAMENTE POR EL MISMO SEGUN LA LISTA DE PRECIOS VIGENTE.

ORIGINAL CLIENTE
COPIA LABORATORIO

Form. Control No. 10
De Sistema Nacional de Control
Tel. 5548-2244
5548-2244

COTIZACION DE PARTES

287



Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION, S.A.

PC'S
PERSONAL COMPUTER

México D.F. a

Estimado...:

Le envío la cotización que solicito de las refacciones que a continuación se enlistan.

Cantidad	Descripción	Precio	Observaciones

CONDICIONES:

- ***** El precio es en moneda nacional
- ***** No incluyen I.V.A. mismo que aparecerá en su facturación.
- ***** Vigencia de la cotización: 3 días
- ***** Precios sujetos a cambio sin previo aviso.
- ***** No se aceptan cambios ni devoluciones.

Agradeciendo de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Jonatan Ortega Diaz
refacciones@redesysoporte.com
555392343

Oficinas en el Distrito Federal
Plaza Cayulanas No. 16
Col. Reforma Ixcaxtlihuatl
C.P. 06600
Tel. 55-16-2141/4841
55-74-4600/2611/4266
Email: redesysoporte@redesysoporte.com

SOLICITUD DE VIATICOS

210

SOLICITUD DE VIATICOS AUTORIZACION DE VIATICOS Y/O ANTICIPO



FECHA EN QUE SE GENERO EL REPORTE

N. DE CUENTA BANCARIA

FECHA	IND. QUE REALIZA EL VIAJE	DESTINO	REPORTE	DEP. BTO	COMENTARIOS

MOTIVO DEL VIAJE

DESCRIPCION DEL EQUIPO

COSTO ESTIMADO

TRANSPORTE REDONDO	<input style="width: 90%;" type="text"/>	EN DLS	<input style="width: 80%;" type="text"/>	EN PESOS	<input style="width: 80%; text-align: center;" type="text"/>
HOTEL	<input style="width: 90%;" type="text"/>	FORMA DE PAGO			
ALIMENTOS	<input style="width: 90%;" type="text"/>	TRANSFERENCIA			
TAXIS Transp. Local	<input style="width: 90%;" type="text"/>				
TOTAL	\$ <input style="width: 90%;" type="text"/>				

CANTIDAD CON LETRA

Observaciones:

AUTORIZO A LA EMPRESA, SEA TOMADO DE MI SALARIO NOMINAL LA CANTIDAD QUE RESULTE COMO FALTANTE DE LOS VIATICOS QUE ME FUERON ENTREGADOS, LOS MISMO QUE NO HAYA COMPROBADO CON RECIBOS FISCALES

DATOS A QUIEN SE DEPOSITA

NOMBRE Y FIRMA	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>
CANTIDAD DEPOSITADA	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>

DATOS DE QUIEN RECIBE

NOMBRE Y FIRMA	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>
CANTIDAD RECIBIDA	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>

POLÍTICAS:
 NO SE OTORGARA NINGUN TIPO DE ANTICIPO O VIATICOS SIN ANTES COMPLETAR ESTA FORMA.
 SI POR ALGÚN MOTIVO LA PERSONA A QUIEN SE LE DEPOSITA NO REALIZA EL VIAJE, FAVOR DE PROPORCIONAR DATOS DE QUIEN RECIBE DICHS VIATICOS Y A SU VEZ DEBERA FIRMAR.

COMPROBANTE DE GASTOS

211



REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION S.A.

NOMBRE:	
DESTINO:	

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADOS	DOMINGO	TOTAL
FECHA								
CIUDAD								
P. LOCALES								
AUTOCBLS								
DESAYUNO								
COMIDA								
CENA								
TAXI								
HOTE								
VARIOS								
SUMAS:								

CANTIDAD ENTREGADA	
CANTIDAD COMPROBADA	
CANTIDAD NO COMPROBADA (DIFERENCIA)	
CANTIDAD DEVUELTA A REDES Y SOPORTE	
DEBO Y AUTORIZO SE ME DESCUENTE DE MI SUELDO NOMINAL LA CANTIDAD DE	

* PARASER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.

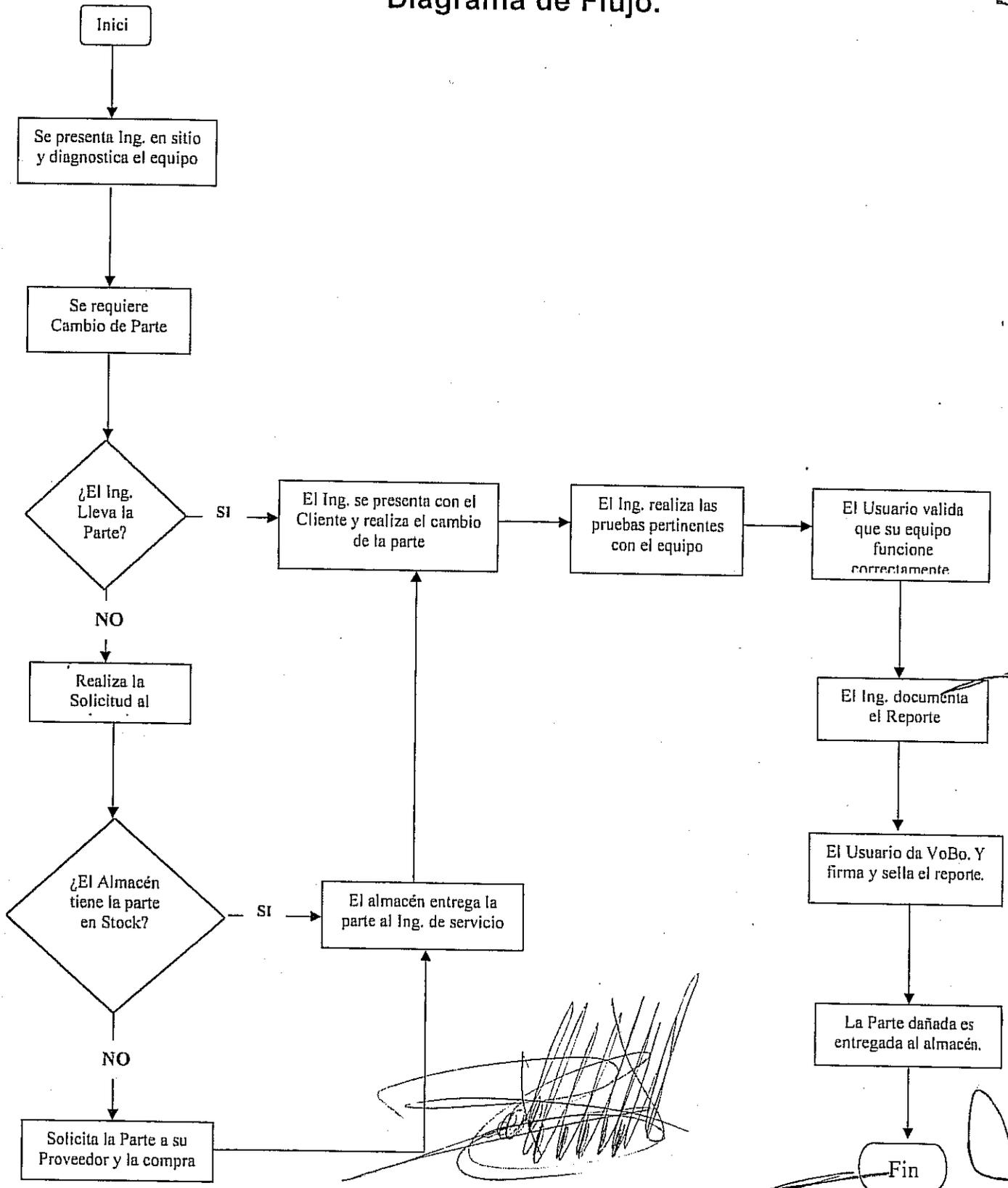
RECIBI:	
NOMBRE:	
FECHA DE RECEPCION DE DOCUMENTOS	
FIRMA	

Playa Gaviotas No. 18 2º Piso Col. Reforma Iztacohuatl
 Del. Iztacalco - México D.F. - C.P. 06694D
 Tels: 6243-8508 y 6243-8510



Diagrama de Flujo.

213



107



GLOSARIO

Cliente

Personal que esta al pendiente de la supervisión del trabajo del proveedor del servicio.

Diagnóstico Primario

Diagnóstico efectuado por el personal técnico de la mesa de servicio o mesa de ayuda en el momento principal en el que se atiende al cliente.

Diagnóstico Secundario

Diagnóstico efectuado por el personal técnico de campo.

Mesa de Servicios

Es un conjunto de servicios, donde se administran las soluciones a los posibles problemas que surjan con el cliente. Comúnmente llamado "Help Desk" o "Mesa de Ayuda", este departamento debe dar atención integral a todos los requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica.

Ing. de sitio

Es la persona con conocimientos suficientes, aptitudes y habilidades necesarias para dar solución a las fallas de la infraestructura tecnológica del cliente en las instalaciones de éste.

Tecnología de la Información

La tecnología de información (IT), según lo definido por la asociación de la tecnología de información de América (ITAA) es "el estudio, diseño, desarrollo, puesta en práctica, ayuda o gerencia de los sistemas de información computarizados, particularmente usos del software y hardware." En fin, se ocupa del uso de computadoras y del software electrónico de convertir, de almacenar, de proteger, de procesar, de transmitir y de recuperar la información.

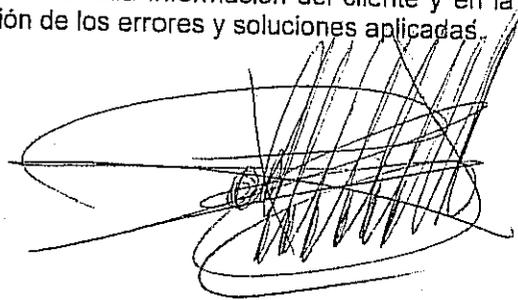
En esta definición, el término "información" se puede sustituir generalmente por "datos" sin la pérdida de significado. Ha llegado a ser recientemente popular para ensanchar el término explícitamente para incluir el campo de la comunicación electrónica de modo que la gente entienda para utilizar la abreviatura ICT (tecnología de información y de comunicación). En sentido estricto, este nombre contiene una cierta redundancia.

Tiempo de Respuesta

Es el tiempo que pasa desde que el cliente contacta al proveedor y se recibe la respuesta.

Base de Datos

Es donde se tiene toda información del cliente y en la que se levantan los reportes y se lleva la documentación de los errores y soluciones aplicadas.



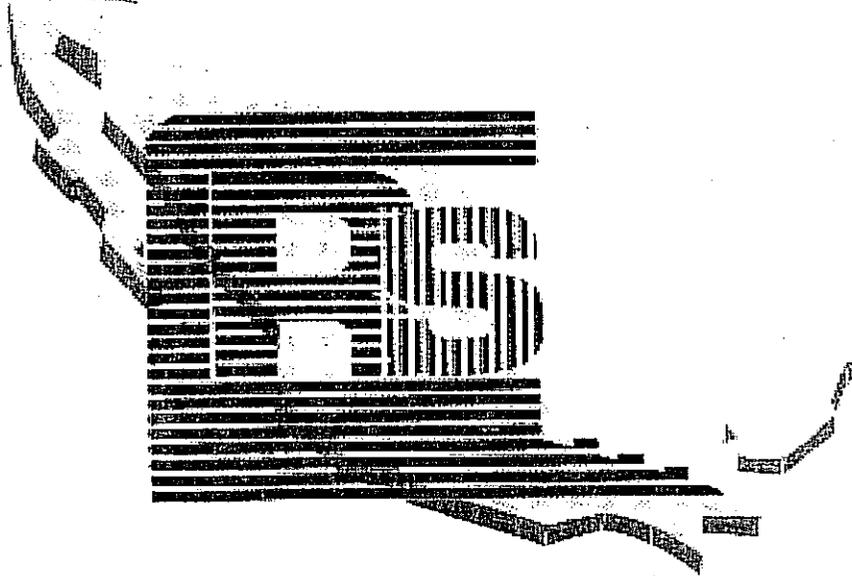
Signature

Signature



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE EQUIPO DE RESPALDO

INGENIERIA



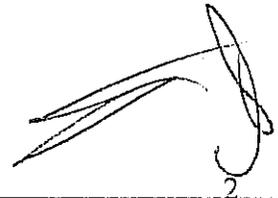
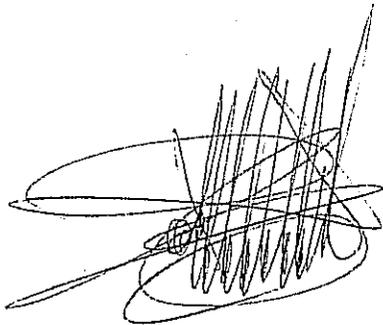
Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION S.A.

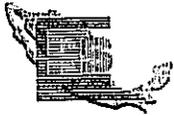
México D.F. Enero 2007	Elaboro: Recursos Humanos Soporte central Ingeniería	Ultima Revisión: Marzo 2009	Forma: RYS-MC
---------------------------	---	--------------------------------	------------------



Índice

Introducción.	3
Objetivo	3
Alcance	3
Políticas	3
Normas	4
Lineamientos	4
Procedimiento para el servicio de suministro de equipo de respaldo.	5
Diagrama de Flujo.	8
GLOSARIO	10





Introducción.

Por lo general las fallas acarrearán retrasos en la productividad y por consecuencia pérdidas para la empresa o institución en general; Estas incluyen también el tiempo de producción perdido, el costo de reparación en sí, Para evitar estas situaciones es necesario contar con equipo de soporte, el cual sustituirá el equipo dañado mientras se repara este; el siguiente manual explica los procedimientos del servicio del suministro de equipo de respaldo, para el cliente.

Objetivo

1. No interrumpir la producción del cliente.
2. Brindar un respaldo a los clientes.
3. Detener el tiempo del incidente.
4. Evitar Tiempos Muertos.
5. Evitar pérdidas económicas al cliente.

Alcance

Comienza cuando el Ing. detecta que la falla del equipo no puede ser reparado en el lugar que se encuentra y tiene que ser reparado en el laboratorio, realiza todos los tramites para poder sacar el equipo de las instalaciones.

Se habla con el líder de la operativa para verificar que cuenta con el equipo de respaldo.

El alcance termina cuando el cliente ya cuenta con su equipo de respaldo y se encuentra trabajando correctamente.

Políticas

1. Es importante que el proveedor cuente con suficiente equipo de respaldo.
2. El equipo de Respaldo debe ser de iguales o mejores características que el equipo dañado
3. Los equipos siempre deben de estar disponibles para cuando lo requiera el cliente.
4. Es responsabilidad del Proveedor suministrar los consumibles.
5. Cumplir con la fecha de entrega del equipo reparado.

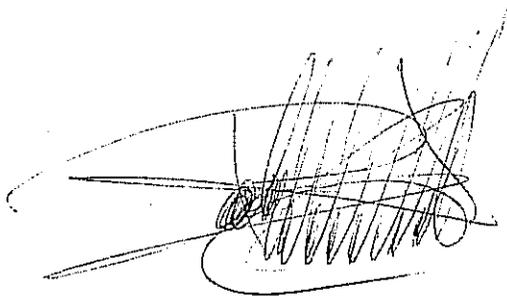


Normas

1. Se debe de llevar un control con el equipo de respaldo y delimitarlo, por lo que se tiene que llevar inventario.
2. El equipo que se queda como respaldo debe de estar en perfectas condiciones, y cumplir con las necesidades del cliente.
3. El equipo que queda como respaldo quedara a resguardo y responsabilidad del cliente
4. Antes de instalar un equipo de respaldo, el cliente tiene que estar de acuerdo.
5. Es responsabilidad del Ing. de Servicio retirar el equipo que se dejo de soporte

Lineamientos

1. El tiempo que dure el equipo de respaldo depende de cuanto se tarden para repara el equipo original del cliente.
2. El ing. que estén asignados para el cliente deben cumplir con los siguientes lineamientos.
 - ✓ No deben destruir, tomar o maltratar cualquier documento del cliente.
 - ✓ Cumplir con los horarios de trabajo.
 - ✓ No deben de utilizar las herramientas y/o material para cosas personales.
 - ✓ Cuidar las instalaciones, muebles y/o instrumentos del cliente.
 - ✓ Respetar a todo el personal.



dy



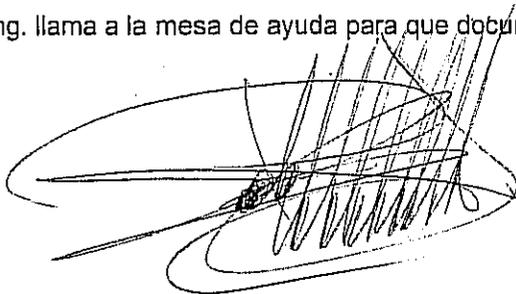
Procedimiento para el servicio de suministro de equipo de respaldo.

1. El líder de la operativa debe de contar con un inventario del equipo de respaldo.
2. Cuando el ing. se encuentra atendiendo un incidente y después de realizar varias pruebas define que el daño del equipo no lo puede reparar en sitio, realiza lo siguiente.
 - ✓ Le explica al usuario cuales el problema y que no es posible reparar el equipo por lo cual se lo tiene que llevar al laboratorio.
 - ✓ Pero se le comenta al usuario que se le dejara un equipo de respaldo, para que pueda seguir trabajando sin problemas.
 - ✓ El usuario realiza una salida para que el ing. pueda sacar el equipo de las instalaciones sin problemas.
3. El Ing. realiza el llenado del reporte, describiendo brevemente el problema ó falla y el por que tiene que llevar el equipo al laboratorio. Es importante el llenado completo de este reporte.
 - ✓ En el reporte tiene que llevar todos los datos del equipo que esta dañado.
 - ✓ Es importante que en el reporte estén completos los datos del equipo que estará de respaldo mientras el equipo del usuario esta en reparación.
4. Cuando el Ing. instala el equipo de respaldo debe de verificar lo siguiente;
 - ✓ Si el usuario requiere información, se respalda del equipo dañado y se trasfiere al equipo de respaldo.
 - ✓ En caso de que el daño del equipo impida el transferir la información se le explica al usuario el motivo.
 - ✓ Se le instalan las aplicaciones que el usuario solicita.
 - ✓ Verificar que el equipo de respaldo este trabajando correctamente.
 - ✓ Que el usuario haga pruebas con confirme que si le sirve el equipo de respaldo.
5. Se le informara al usuario de los avances de su equipo y cuanto tiempo permanecerá en el laboratorio.
6. En caso de que el líder de la operativa no cuente con el equipo de respaldo, habla al almacén de soporte central.
7. Soporte central se encarga de prepara el equipo para el soporte.
 - ✓ Verifican que el equipo este trabajando correctamente.
 - ✓ El ing. de la operativa pasa a recogerlo y lo lleva a las instalaciones del usuario.
 - ✓ Se configura el equipo de acuerdo a las necesidades del usuario.
 - ✓ El usuario realiza pruebas para verificar que se encuentre trabaje y tenga todo lo necesario.



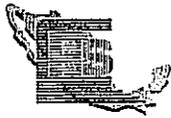
220

8. Por último se le da seguimiento y se le informa al usuario los avances de su equipo.
9. Se documenta el incidente los días que el equipo permanezca en el laboratorio.
10. Cuando el equipo ya se encuentra reparado se le informa al usuario que su equipo ya está listo.
11. Se programa visita para entregar el equipo.
12. Cuando el Ing. entrega el equipo al usuario realiza lo siguiente:
 - ✓ Retirar el equipo de soporte.
 - ✓ Instalar, configurar el equipo reparado.
 - ✓ Realizar pruebas para verificar que el equipo esté funcionando correctamente.
 - ✓ Si el equipo de soporte cuenta con información, realizar un respaldo y pasarla al equipo del usuario.
13. Realiza el llenado del reporte.
14. Si el usuario está de acuerdo nos firmará y sellará el reporte.
15. El Ing. llama a la mesa de ayuda para que documente el incidente y lo cierren.



2

67



ORDEN DE SERVICIO

SE ESPECIFICA EL TIPO DE REPORTE QUE ES

ESTE ES EL FOLIO DEL IMSS

ESTE ES EL NUMERO DE INCIDENTE CON EL QUE SE LEVANTO A MESA DE AYUDA Y PROPORCIONAREMOS AL CERRAR EL REPORTE

ESTA ES LA PERSONA CON QUIEN NOS TENEMOS QUE DIRIGIR

AQUI SE ESPECIFICA LA FECHA Y HORA QUE SE LEVANTO EL REPORTE

FOLETO IMSS _____ NUMERO DE INCIDENTE _____
Preventivo Correctivo Puesta a punto

INFORMACION DEL USUARIO

Nombre Contacto _____
Telefono _____ Ext. _____

FECHA DE INICIO: _____
FECHA Y HORA DE ATENCION: _____
FECHA Y HORA DE TERMINO: _____
TIEMPO DE SOLUCION: _____

ES LA DIRECCION DONDE SE ENCUENTRA EL EQUIPO FISICAMENTE

INFORMACION DE LA SEDE DEL EQUIPO

SEDE: _____ AREA INTERNA: _____
CALLE: _____ NUMERO: _____ COLONIA: _____
C.P. _____ ESTADO: _____ CIUDAD/DELEGACION: _____

INFORMACION DEL EQUIPO

EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____
NUMERO DE SERIE: _____ NUMERO NACIONAL DE INVENTARIO: _____

SE PONE LA FALLA QUE REPORTO EL USUARIO

MUY IMPORTANTE VERIFICAR QUE EL NUMERO DE SERIE Y MODELO COINCIDA CON EL DEL EQUIPO, SI NO ES COMUNICATE CON TU JEFE INMEDIATAMENTE

DESCRIPCION DE LA FALLA

FALLA REPORTADA: _____
PRIORIDAD: 1 2 ESTATUS _____
FECHA ESPERADA DE SOLUCION _____

POR LO GENERAL QUEDA PENDIENTE YA QUE SE DEJA EQUIPO DE SOPORTE

SERVICIO REALIZADO AL EQUIPO (SOLUCION A LA FALLA)
FALLA REAL: _____

ESTA ES LA FECHA LIMITE PARA CERRAR EL REPORTE

SE INDICA QUE SE DEJA EQUIPO DE SOPORTE MIENTRAS SE REPARA EL DEL CLIENTE EN EL LABORATORIO

SOLUCION FINAL: _____
EQUIPO EN SOPORTE CESION DE EQUIPO

AQUI NOSOTROS VAMOS A PONER LA FALLA REAL DEL EQUIPO

EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____ NUMERO DE SERIE: _____
REFACCION SOLICITADA: _____ NUMERO DE PARTE: _____
REFACCION INSTALADA: _____

SELECCIONAR LA CASILLA EQUIPO EN SOPORTE Y SE COLOCAN LOS DATOS DEL EQUIPO QUE SE ESTA DEJANDO

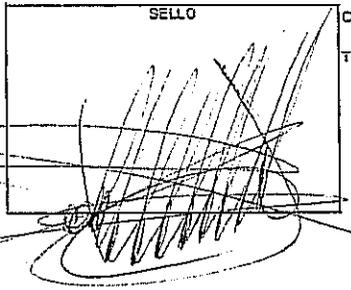
EVALUACION DEL SERVICIO
ELIJA LA OPCION QUE CREA CONVENIENTE:

ES ESTA PARTE EL USUARIO EVALUARA EL SERVICIO BRINDADO

1 PESIMO PUNTUALIDAD LIMPIEZA
2 MALO ORDEN ACTITUD DE SERVICIO
3 REGULAR RAPIDEZ CALIDAD
4 BUENO
5 EXCELENTE

ACEPTACION DEL USUARIO

NOMBRE: _____
MATRICULA: _____



COORDINADOR: _____
TECNICO ASIGNADO: _____

FIRMA

FIRMA

EL NOMBRE, MATRICULA Y FIRMA DEL USUARIO O RESPONSABLE DEL EQUIPO

NO OLVIDES PONER TU NOMBRE Y FIRMA

CUSTODIA DE EQUIPO

222

Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACION S.A

CUSTODIA DE EQUIPO

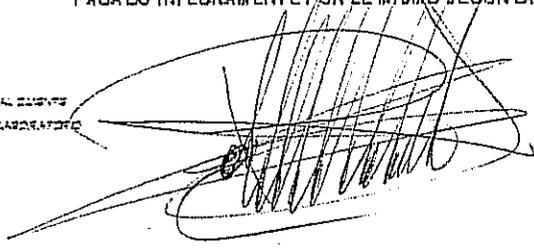
FECHA:	_____
CLIENTE:	_____
UBICACION:	_____

DESCRIPCION DEL EQUIPO			
	SOPORTE		SUSTITUYE A:
EQUIPO	_____	EQUIPO	_____
MARCA	_____	MARCA	_____
MODELO	_____	MODELO	_____
NO. DE SERIE	_____	No. DE SERIE	_____
OBSERVACIONES _____			

RESPONSABLE		ENTREGO	
NOMBRE	_____	NOMBRE	_____
FIRMA	_____	FIRMA	_____

NOTA: TODO EL EQUIPO QUE SE ENCUENTRA BAJO SU RESPONSABILIDAD, SI LLEGARA A LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE Y BAJO RESPONSABILIDAD DIRECTA DEL USUARIO, SERA PAGADO INTEGRAMENTE POR EL MISMO SEGUN LA LISTA DE PRECIOS VIGENTE.

ORIGINAL CLIENTE
COPIA LABORATORIO



Página 1 de 2
Co. Redes y Soporte S.A. 0100
Tel. 2222-2222
1977-1978

SOLICITUD DE VIATICOS

225

SOLICITUD DE VIATICOS AUTORIZACION DE VIATICOS Y/O ANTICIPO



FECHA EN QUE SE GENERO EL REPORTE

N. DE CUANTA BANCARIA

FECHA	IND. QUE REALIZA EL VIAJE	DESTINO	REPORTE	DEP. BTO	COMENTARIOS

MOTIVO DEL VIAJE

DESCRIPCION DEL EQUIPO

COSTO ESTIMADO

TRANSPORTE REDONDO	<input style="width: 90%;" type="text"/>	EN DLS	<input style="width: 90%;" type="text"/>	EN PESOS	<input checked="" type="checkbox"/>
HOTEL	<input style="width: 90%;" type="text"/>	FORMA DE PAGO			
ALIMENTOS	<input style="width: 90%;" type="text"/>				
TAXIS Transp. Local	<input style="width: 90%;" type="text"/>	TRANSFERENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>		
TOTAL	\$ <input style="width: 150px;" type="text"/>				
CANTIDAD CON LETRA	<input style="width: 95%; height: 20px;" type="text"/>				

Observaciones:

AUTORIZO A LA EMPRESA, SEA TOMADO DE MI SALARIO NOMINAL LA CANTIDAD QUE RESULTE COMO FALTA DE LOS VIATICOS QUE ME FUERON ENTREGADOS, LOS MISMOS QUE NO HAYA COMPROBADO CON RECIBOS FISCALES

DATOS A QUIEN SE DEPOSITA

NOMBRE Y FIRMA	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>
CANTIDAD DEPOSITADA	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>

DATOS DE QUIEN RECIBE

NOMBRE Y FIRMA	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>
CANTIDAD RECIBIDA	<input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>

POLITICAS:

NO SE OTORGARA NINGUN TIPO DE ANTICIPO O VIATICOS SIN ANTES COMPLETAR ESTA FORMA SI POR ALGUN MOTIVO LA PERSONA A QUIEN SE LE DEPOSITA NO REALIZA EL VIAJE FAVOR DE PROPORCIONAR DATOS DE QUIEN RECIBE DICHS VIATICOS Y A SU VEZ DEBERA FIRMAR.

[Handwritten Signature]

[Handwritten Signature]

COMPROBANTE DE GASTOS

226



Redes y Soporte
en microcomputación s.a.

REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION S.A.

COMPROBACIÓN DE GASTOS

NOMBRE:	
DESTINO:	

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO	TOTAL
FECHA								
CIUDAD								
P. LOCALES								
AUTOCHE								
DESAYUNO								
COMIDA								
CENA								
TAXI								
HOTE								
VARIOS								
SUMAS								

CANTIDAD ENTREGADA	
CANTIDAD COMPROBADA	
CANTIDAD NO COMPROBADA (DIFERENCIA)	
CANTIDAD DEVUELTA A REDES Y SOPORTE	
DEBO Y AUTORIZO SE ME DESEJENTE DE MI	
SUELDO NOMINAL LA CANTIDAD DE	

* PARASER LLENADO POR EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.

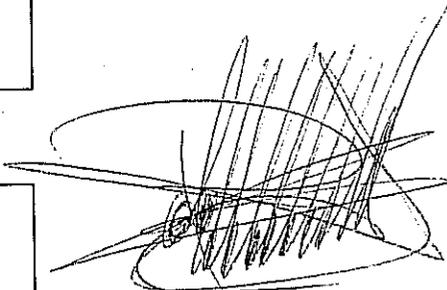
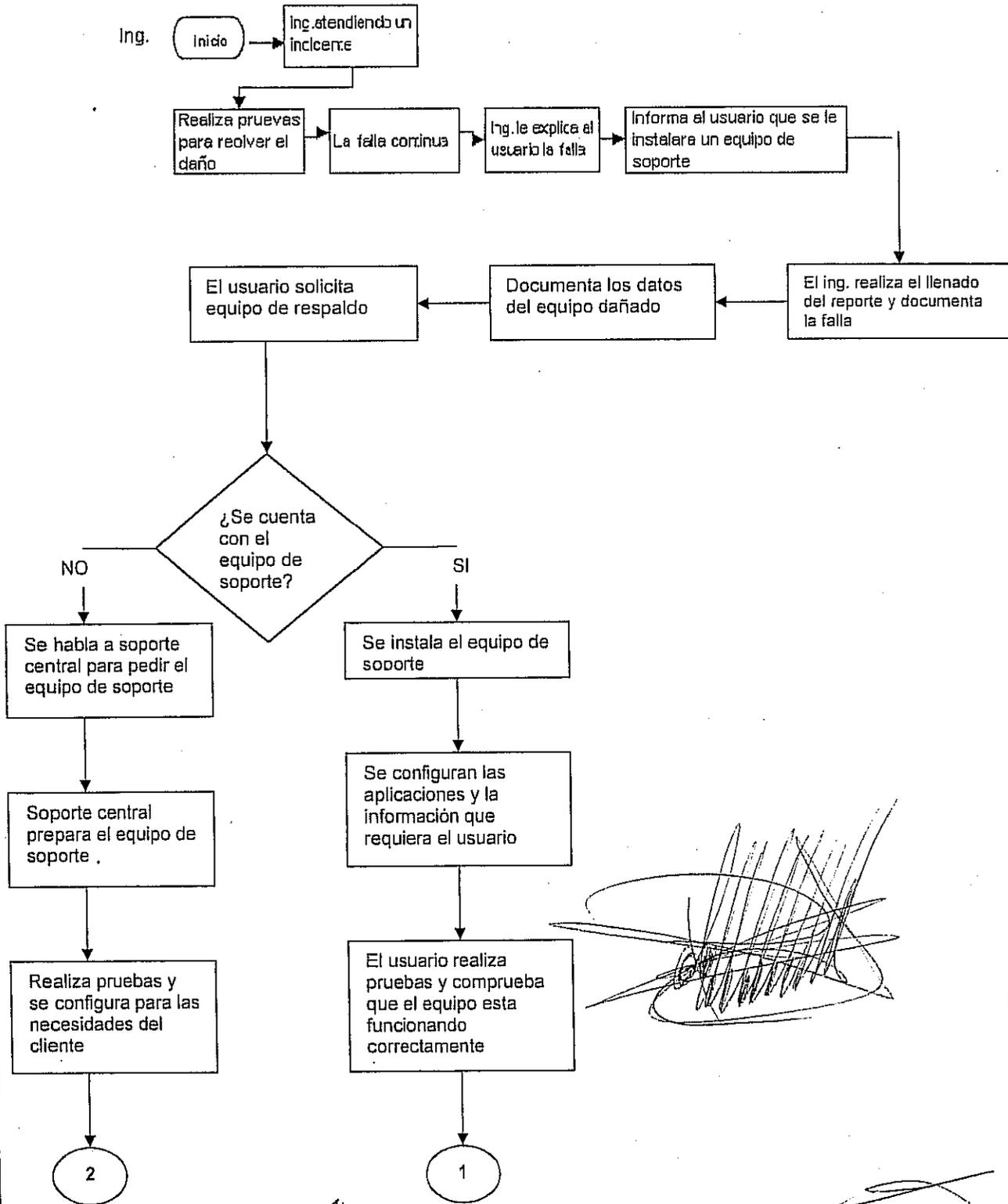
RECIBI:

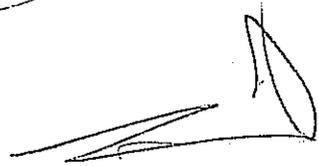
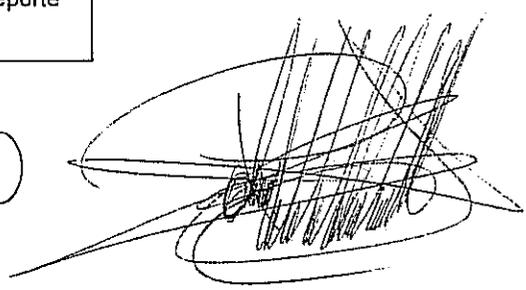
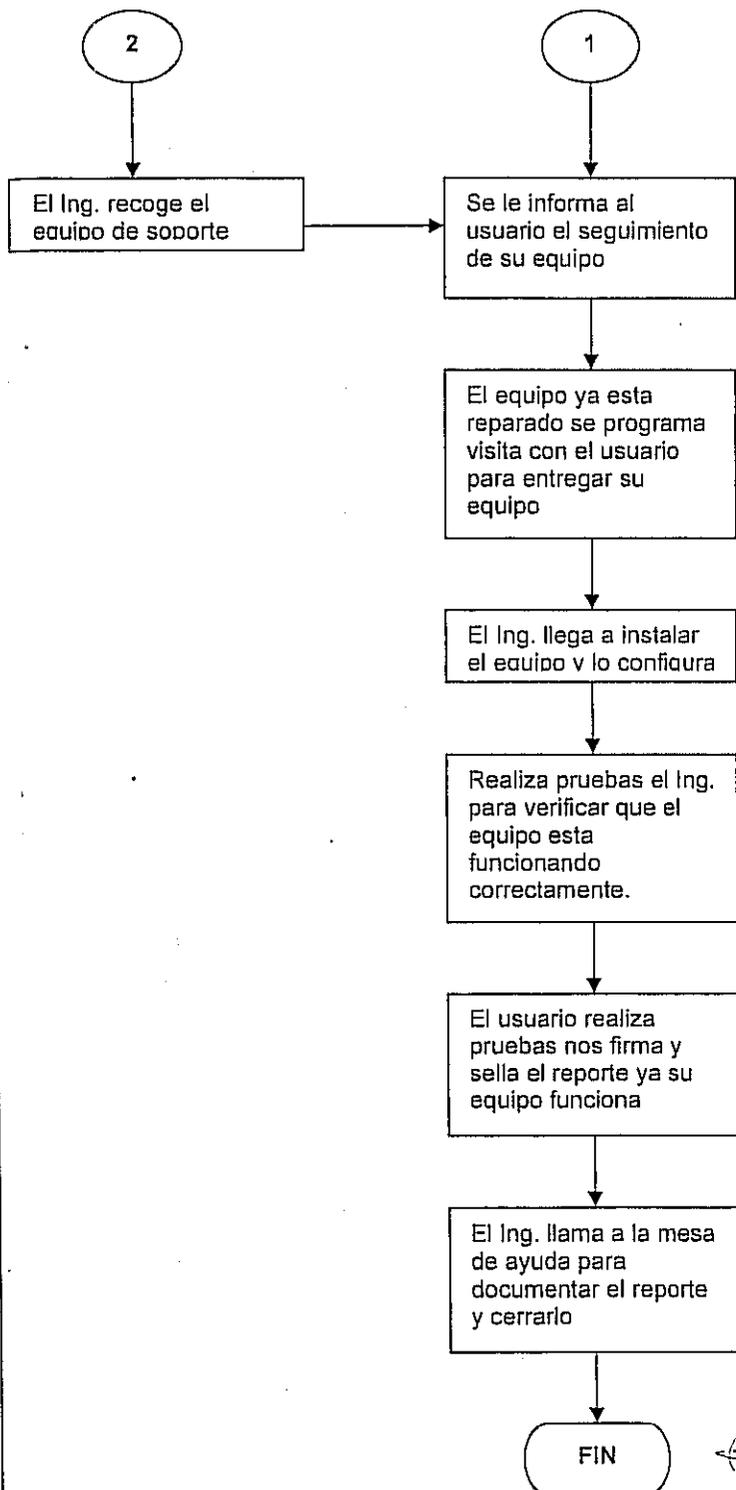
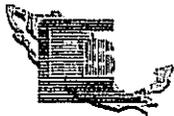
NOMBRE:	
FECHA DE RECEPCION DE DOCUMENTOS	
FIRMA	

Playa Gaviotas No. 16 2° Piso Col. Reforma Iztacohuatzil
Del. Iztacalco - México D.F. - C.P. 068840
Tels: 6243-8508 y 6243-8510



Diagrama de Flujo.





27



GLOSARIO

Cliente

Personal que está al pendiente de la supervisión del trabajo del proveedor del servicio.

Diagnóstico Secundario

Diagnóstico efectuado por el personal técnico de campo.

Mesa de Servicios

Es un conjunto de servicios, donde se administran las soluciones a los posibles problemas que surjan con el cliente. Comúnmente llamado "Help Desk" o "Mesa de Ayuda", este departamento debe dar atención integral a todos los requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica.

Ing. de sitio

Es la persona con conocimientos suficientes, aptitudes y habilidades necesarias para dar solución a las fallas de la infraestructura tecnológica del cliente en las instalaciones de éste.

Tecnología de la Información

La tecnología de información (IT), según lo definido por la asociación de la tecnología de información de América (ITAA) es "el estudio, diseño, desarrollo, puesta en práctica, ayuda o gerencia de los sistemas de información computarizados, particularmente usos del software y hardware." En fin, se ocupa del uso de computadoras y del software electrónico de convertir, de almacenar, de proteger, de procesar, de transmitir y de recuperar la información.

En esta definición, el término "información" se puede sustituir generalmente por "datos" sin la pérdida de significado. Ha llegado a ser recientemente popular para ensanchar el término explícitamente para incluir el campo de la comunicación electrónica de modo que la gente entienda para utilizar la abreviatura ICT (tecnología de información y de comunicación). En sentido estricto, este nombre contiene una cierta redundancia.

Tiempo de Respuesta

Es el tiempo que pasa desde que el cliente contacta al proveedor y se recibe la respuesta.

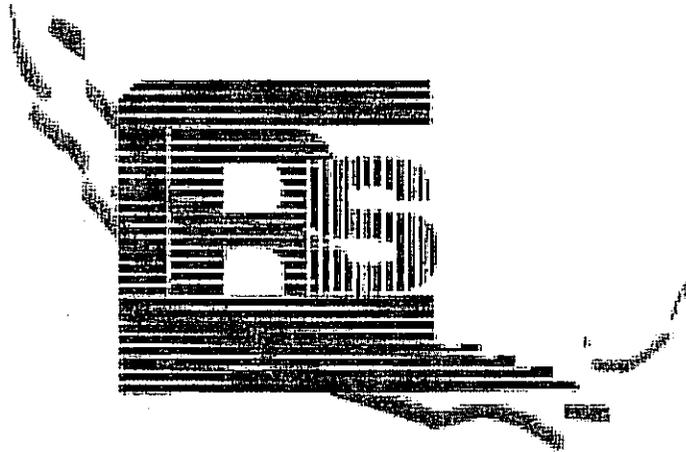
Base de Datos

Es donde se tiene toda información del cliente y en la que se levantan los reportes y se lleva la documentación de los errores y soluciones aplicadas.

240

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE MESA DE SERVICIO

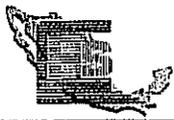
INGENIERIA



Redes y Soporte

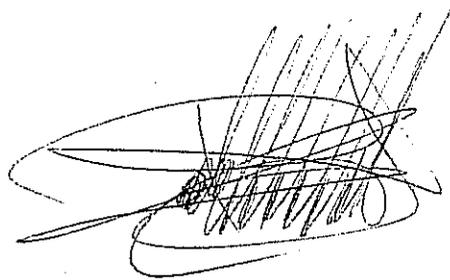
EN MICROCOMPUTACIÓN, S.A.

México D.F. Enero 2007	Elaboró: Recursos Humanos Soporte Central Ingeniería	Última Revisión: Marzo 2009	Forma: RYS-SD
---------------------------	---	--------------------------------	------------------



Índice

INTRODUCCION	3
OBJETIVOS	3
ALCANCE	3
POLITICAS	4
NORMAS y LINEAMIENTOS	4
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	5
DIAGRAMA DE FLUJO	7
GLOSARIO	8





Introducción.

En el manual se explica el objetivo y alcance, las políticas, normas y lineamientos de la MESA DE SERVICIO; se describen en forma detallada los procedimientos de atención a usuarios que inician con las llamadas de los usuarios a la MESA DE SERVICIO; después se describe cómo se registran los incidentes, cómo se trata de darle solución y si esto no es posible, cómo se escala y se da seguimiento al incidente. Por último describe cómo se cierra el incidente. Al final del manual se incluye un diagrama de flujo del procedimiento de MESA DE SERVICIO y un glosario de términos.

242

Objetivos

Ser el único punto de contacto para los usuarios mediante el cual se resuelvan o canalicen los incidentes a través de una call center que recibe las llamadas de los usuarios, un reporteador donde se registran, documentan y cierran los incidentes; dar soporte de primer nivel y escalar los incidentes si es necesario, siguiendo los pasos que a continuación se detallan:

- Registrar los Incidentes en la herramienta
- Asignación de Personal para la atención del Incidente
- Atención del Incidente en sitio
- Solución y documentación tanto en sitio como en la mesa de servicio

Alcance

En el nivel operativo, inicia con la recepción de llamadas/correos de los CDI para reportar un incidente o hacer una consulta o poner una queja, hasta el cierre del reporte pasando por la atención de primer nivel, escalamiento si es necesario y seguimiento de incidentes.

En el nivel administrativo, comprende la generación de informes sobre el rendimiento de la MESA DE SERVICIO así como brindar información para evaluar los niveles de servicio.

Respecto al tipo, disponibilidad y calidad de servicios, abarca desde la planeación de las características de la MESA DE SERVICIO de acuerdo a las necesidades y presupuesto del cliente hasta la operación de la misma.



Políticas

1. Los analistas asignados en MESA DE SERVICIO son los responsables de levantar, documentar los reportes, darles seguimiento y cerrarlos, así como brindar atención de primer nivel, y escalar los incidentes.
2. El administrador de la MESA DE SERVICIO supervisa el desempeño de los analistas para que se cumpla con los niveles de servicio contratados como tiempo de solución de incidentes; lleva el control de llamadas y realiza los reportes correspondientes a la productividad de cada analista, del porcentaje de incidentes escalados, así como reportes de llamadas abandonadas y no contestadas.

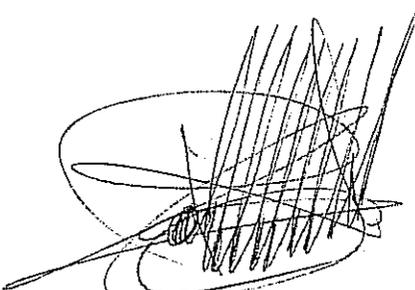
Normas y Lineamientos

1. Responder a las llamadas de los usuarios. Los analistas deben atender las llamadas, registrarlas para controlar y documentar el grado de avance de los incidentes
2. Brindar información a los usuarios. Los analistas son la fuente principal de información para los usuarios de servicios TI sobre
 - errores actuales o probables
 - servicios disponibles
 - cláusulas de los acuerdos de niveles de servicio
3. Dar soporte de primera línea. Los analistas deben resolver las quejas de primer nivel al remitirse a un conjunto de soluciones estándar predeterminadas
4. Realizar tareas de gestión operativa tales como brindar elementos de respaldo del sistema, ocuparse del espacio de disco en servidores locales, crear cuentas de usuario, autorizar y reiniciar claves



FUNCIONAMIENTO	
PROCEDIMIENTO PARA MESA DE SERVICIO	
CONFIGURACION INICIAL	
OPERACION	DESARROLLO
<p>1; El cliente se entrevista con el administrador de MESA DE SERVICIO</p> <p>MESA DE SERVICIO-CLIENTE</p>	<p>a) El administrador hace preguntas sobre las necesidades que tiene el cliente</p> <ul style="list-style-type: none">• Cuantos usuarios son• Se dará atención a Hardware Si-proporcionar listado de equipo• Se dará atención a Software Si-proporcionar listado de software de aplicación• Se dará atención a Redes Si-proporcionar características de la red. <p>b) El cliente responde las preguntas y proporciona la información solicitada</p>
<p>2; El administrador de la MESA DE SERVICIO elabora un plan y lo muestra al cliente</p> <p>MESA DE SERVICIO-CLIENTE</p>	<p>c) El cliente analiza la propuesta y si éste lo autoriza, se procede con el punto 3, en caso contrario se regresa al punto 1 para verificar la información y planear nuevas estrategias.</p>
<p>3; El administrador de MESA DE SERVICIO comunica al coordinador el plan de acción autorizado por el cliente.</p> <p>MESA DE SERVICIO-COORDINADOR</p>	<p>d) El administrador comunica al coordinador:</p> <ul style="list-style-type: none">• El tipo de atención• La cantidad y ubicación de personal para atención en sitio• La cantidad y tipo de equipo para contemplar equipo de soporte y refacciones• Los acuerdos de nivel de servicio para saber tiempos de respuesta, tiempos de solución.• Personas responsables del área de TI de parte de el cliente con el cual tendrá contacto el coordinador.



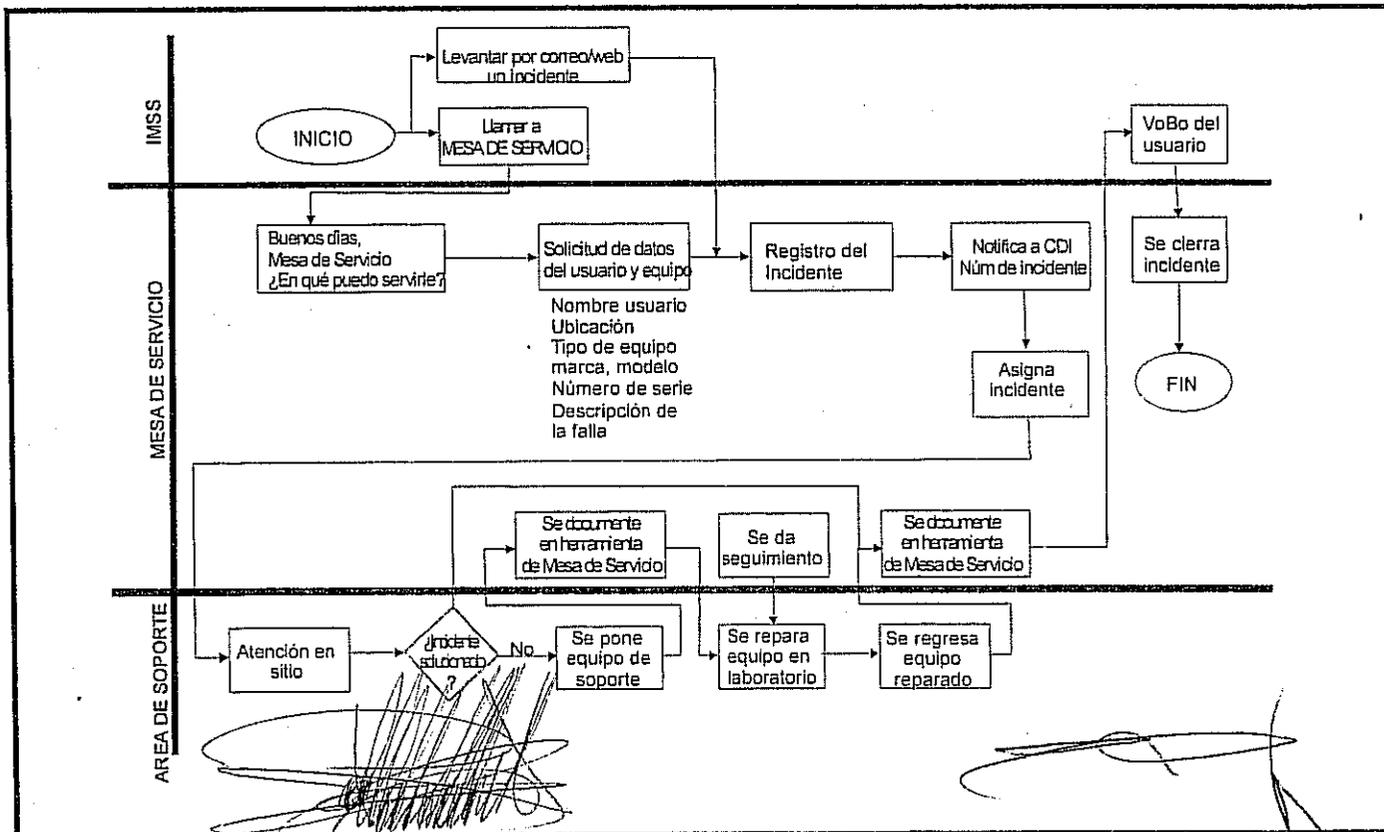
OPERACIÓN	DESARROLLO
Registro del Incidente	
<p>1; El usuario llama al área de MESA DE SERVICIO.</p> <p style="text-align: center;">USUARIO</p>	<p>a) El analista de MESA DE SERVICIO toma la llamada.</p> <p style="text-align: center;">Protocolo de llamada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenos días o tardes depende del horario. • Identificar el área (MESA DE SERVICIO) • Se presenta el analista con el usuario (Le atiende: nombre del analista) • Demostrar disponibilidad para ayudar. • Mostrar al usuario seguridad al hablar.
<p>2; El analista captura el incidente en la base de datos se asigna un número de incidente</p> <p style="text-align: center;">MESA DE SERVICIO</p>	<p>b) Solicita datos sobre el problema que tiene el usuario.</p> <p style="text-align: center;">Datos Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre y ubicación del usuario del equipo • Tipo de equipo, marca, modelo del equipo. • Mensaje del error. • El usuario explica en que estaba trabajando y en que momento le surgió el error.
Asignación de Personal	
<p>3; Asignación del Incidente.</p> <p style="text-align: center;">MESA DE SERVICIO</p>	<p>c) Notifica a CDI el número de Incidente y Se asigna el incidente al coordinador estatal quien asigna a un ing. de servicio en campo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El analista de la Mesa de servicio notifica al coordinador sobre el incidente y le da la información sobre el usuario, el equipo objeto del incidente y el número de incidente.
Atención del Incidente	
<p>4; El ing. se presenta en las instalaciones donde se encuentra el equipo.</p> <p style="text-align: center;">INGENIERO DE SERVICIO</p> 	<p>d) El ing. identifica el problema.</p> <p style="text-align: center;">Sustitución de partes, piezas, refacciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el equipo tiene algún componente dañado, El Ing. de servicio hace la sustitución de de pieza, refacción ó parte • Se le da servicio de mantenimiento preventivo al equipo • Se prueba el equipo. • Se le explica al usuario lo que se hizo y se le pide que verifique su buen funcionamiento • El ing. realiza el llenado de la hoja de orden de servicio. Después el ing. llama a la MESA DE SERVICIO para que se documente lo que hizo y pide que cambien el estatus del reporte como solucionado • El ing. de servicio pide al usuario que firma la hoja de orden de servicio.



	<p>e) Equipo de respaldo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el ing. detecta que el equipo no tiene solución inmediata, le explica al usuario, solicita un equipo de respaldo de características iguales o superiores . • El Ing. de servicio cambia el equipo • Notifica a MESA DE SERVICIO para que documente y cambie el estatus a pendiente • Lleva el equipo dañado al laboratorio para su reparación
Solución y Documentación	
<p>5; Seguimiento y cierre..</p> <p style="text-align: center;">MESA DE SERVICIO</p>	<p>f) Cuando el Ing. de servicio termina de reparar el equipo, el analista documenta en la herramienta de Mesa de Servicio las acciones que realizó el Ing. de servicio en campo para solucionar la falla y cierra el incidente.</p> <p>g) Si se puso equipo de soporte, el analista le da seguimiento hasta que se devuelve el equipo original, debidamente reparado, documenta y cierra el incidente</p>

A continuación se mostrara el procedimiento de la atención de los reportes y sus fallas y soluciones.

Diagrama de Flujo.





GLOSARIO

Cliente

Persona física o moral que contrata los servicios.

Usuario

Persona que utiliza la infraestructura de TI del Cliente.

Soporte de primera línea

Diagnóstico efectuado por el personal técnico de la mesa de servicio o MESA DE SERVICIO en el momento principal en el que se atiende al cliente.

Escalamiento

Se refiere al procedimiento en el cual el personal de MESA DE SERVICIO turna el incidente a un Ing. de servicio de campo para atención en sitio.

MESA DE SERVICIO

Es un conjunto de servicios, donde se administran las soluciones a los posibles problemas que surjan con el cliente. Comúnmente llamado "Help Desk" o "MESA DE SERVICIO", este departamento debe dar atención integral a todos los requerimientos relacionados con la infraestructura tecnológica.

Ing. de sitio

Es la persona con conocimientos, aptitudes y habilidades necesarias para dar solución a las fallas de la infraestructura de TI del Cliente sus instalaciones.

Tecnología de la Información

La tecnología de información (TI), según lo definido por la asociación de la tecnología de información de América (ITAA) es "el estudio, diseño, desarrollo, puesta en práctica, ayuda o gerencia de los sistemas de información computarizados, particularmente usos del software y hardware."

En esta definición, el término "información" se puede sustituir generalmente por "datos" sin la pérdida de significado. Ha llegado a ser recientemente popular para ensanchar el término explícitamente para incluir el campo de la comunicación electrónica de modo que la gente entienda para utilizar la abreviatura ICT (tecnología de información y de comunicación). En sentido estricto, este nombre contiene una cierta redundancia.

Tiempo de Respuesta

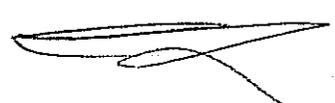
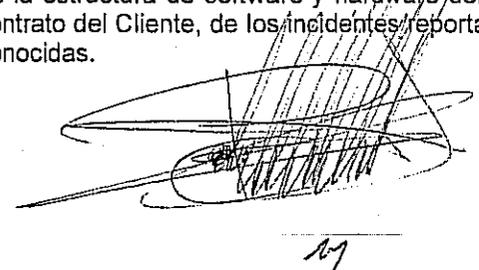
Es el tiempo que pasa desde que el cliente contacta a la MESA DE SERVICIO para reportar un incidente hasta que es atendido.

Tiempo de Solución

Es el tiempo que pasa desde que se levanta el incidente hasta que se soluciona y se cierra

Base de Datos

Es la estructura de software y hardware donde se tiene la información de la infraestructura TI en contrato del Cliente, de los incidentes reportados y de la documentación de los errores y soluciones conocidas.





Redes y Soporte en Microcomputación S.A. informará al Instituto de los niveles de escalamiento, para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, domicilios, teléfonos, fax, e-mail, radiolocalizadores o celulares.

Si Redes y Soporte en Microcomputación S.A. es adjudicada, quedará 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.

Número telefónico local 01-800-	01-800-3506287 Nacional
Para reportes desde la Cd. de México	52437410
Página web	http://redesysosporte.com
Correo electrónico	mesa.servicio@redesysosporte.com

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. proporcionará al menos un acceso vía web para las Coordinaciones Delegacionales de Informática y un acceso más 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A., de acuerdo a la siguiente tabla:

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

En ningún caso Redes y Soporte en Microcomputación S.A. proporcionará 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.

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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, los coordinadores responsables por parte de mi representada informarán y solicitarán autorización a las Mesas de Ayuda de las Coordinaciones Delegaciones de Informática en los estados y por el CAST a nivel central según corresponda.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
 Representante Legal



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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. tendrá el nivel de servicio requerido por el Instituto, para lo cual mes con mes nos apegaremos 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.

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. mantendrá informado 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, incluyendo los casos en que el usuario no se encuentre y no sea posible dar atención al caso abierto, para que el CAST esté enterado al respecto y pueda realizarse la reprogramación de la visita.

En el caso de que Redes y Soporte en Microcomputación S.A. incumpla con los tiempos de solución indicados, se hará acreedor a las Penas Convencionales y/o Deducciones correspondientes establecidas en las bases de la presente licitación.

En caso que Redes y Soporte en Microcomputación S.A. no corrija el incidente en el tiempo establecido, por falta de disponibilidad de refacciones originales o equivalentes en el mercado nacional o internacional, informará al Instituto mediante escrito en papel membretado, sin embargo mi representada se apegará a lo indicado en el punto 1.9 Soporte de Equipos del anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación. 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.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
 Representante Legal



1.9 Soporte de Equipos

Si Redes y Soporte en Microcomputación S.A. es adjudicada quedara 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A., mi representada quedará obligada invariablemente a proporcionar un equipo de soporte de iguales o mejores características al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto, en el entendido de que no estaremos autorizados a 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, Redes y Soporte en Microcomputación S.A. proporcionará al Instituto un equipo de soporte de iguales o mejores características 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, Redes y Soporte en Microcomputación S.A. se obliga a proporcionar un equipo de soporte de iguales o mejores características 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A. determine en el mantenimiento correctivo y en el servicio de puesta a punto, mi representada dejará un equipo nuevo de iguales o mejores características y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto (para modelos no institucionales 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.

Para equipos de soporte de modelos no institucionales, Redes y Soporte en Microcomputación S.A. proporcionará los consumibles necesarios en el caso de impresoras.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



251,

Los costos y riesgos que genere el movimiento de equipos a los laboratorios o centros de servicio de Redes y Soporte en Microcomputación S.A., o bien una vez que el usuario haga entrega del equipo a mi representada, serán cubiertos por Redes y Soporte en Microcomputación S.A. y bajo su responsabilidad; por lo que en caso de extravío, siniestro, etc. Redes y Soporte en Microcomputación S.A. entregará al Instituto, en calidad de sustitución definitiva, un equipo de iguales o mejores características y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto.

Los equipos soportados que fueron derivados al laboratorio o centro de servicio de Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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 mi representada queda obligada 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 de compromiso en que regresará el equipo.

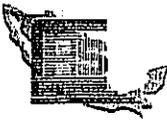
Por ningún motivo Redes y Soporte en Microcomputación S.A. podrá utilizar los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto u otros clientes, así mismo no podrán utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta 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 de Redes y Soporte en Microcomputación S.A.

La determinación de la no reparación, provocada por un siniestro tal como: robo de partes, desastres ambientales y descargas eléctricas, se realizará en sitio y deberá ser avalada por el responsable del equipo, debiendo emitir Redes y Soporte en Microcomputación S.A., el dictamen técnico correspondiente. No se considerará como siniestro a un equipo que presenta múltiples fallas. Redes y Soporte en Microcomputación S.A. proporcionará 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A. se obliga a la reparación, soporte de equipo o cesión/sustitución inmediata del equipo.

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. asume que 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A., 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 de mi representada.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



1.10 Desechos

Será responsabilidad de Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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.

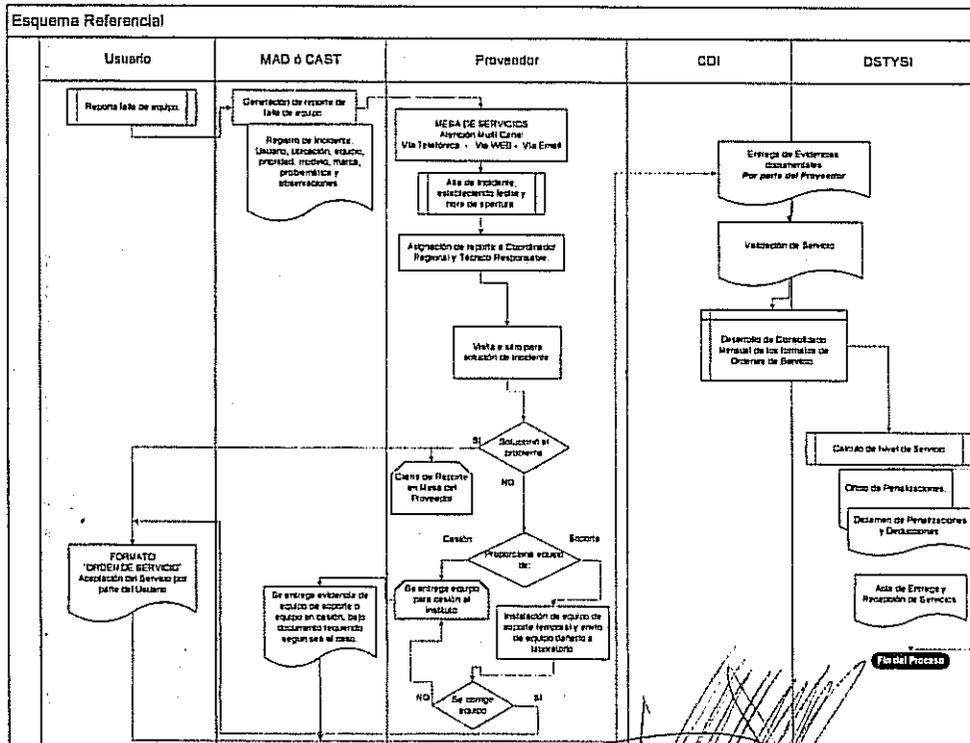
1.11 Falla Intermitente

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 de Redes y Soporte en Microcomputación S.A., 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A., 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 de las bases de la presente licitación, ni incluye todo el detalle operativo en lo referente al soporte, de tal manera que es únicamente de carácter 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



1.13 Mantenimiento Preventivo

Mantenimiento Preventivo en Correctivo

Redes y Soporte en Microcomputación brindará el servicio de mantenimiento preventivo cada vez que se lleve a cabo un mantenimiento correctivo de los equipos descritos en los Apartados "A" y "B" de las bases de la presente licitación. El Costo de este servicio será incluido en el precio del mantenimiento correctivo.

Los servicios de Mantenimiento Preventivo Programado y Mantenimiento Preventivo en Correctivo consistirá en:

General

- Limpeza general externa de los equipos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
- Limpeza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
- Al término del mantenimiento preventivo, personal de Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A. y el usuario deberán verificar que la conectividad quede restablecida.
- Redes y Soporte en Microcomputación S.A. anotará todas las características y datos del equipo de que se trate en la Orden de Servicio.
- Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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

- ✓ Limpeza de conectores

Gabinete

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

Teclado

- ✓ Limpiar con aire a presión

Mouse

- ✓ Limpeza de partes mecánicas

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



254

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.

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. al término de cada servicio, proporcionará e instalará una etiqueta adherible que contendrá los siguientes datos:

- Nombre y/o Logotipo de Redes y Soporte en Microcomputación S.A.
- Marca y Modelo del Equipo
- Numero de Serie y de Inventario
- Fecha del Servicio Preventivo
- Número de Folio

Si por causas imputables a Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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".

Si Redes y Soporte en Microcomputación S.A. resulta adjudicada, queda obligada 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.

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. solucionará cualquier falla, con respecto al Hardware, reportada posterior al mantenimiento preventivo

1.14 · Reportes Técnicos (Orden de Servicio)

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. se ajustará 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.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



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 el personal de Redes y Soporte en Microcomputación S.A. entregará una copia de la Orden de Servicio al usuario al término del servicio. 255

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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A., 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.

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. entiende 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

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A. se hará 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.

Este reporte contendrá por lo menos:

- ✓ Número de reporte de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A.
- ✓ 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.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



Redes y Soporte en Microcomputación S.A. proporcionará bajo solicitud del Instituto, en un Formato establecido por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática, los reportes que el Instituto requiera, tales como:

- 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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 Redes y Soporte en Microcomputación S.A., 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.

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. 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

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. se compromete 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.


Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



Redes y Soporte en Microcomputación S.A. se compromete a dar un seguimiento estrecho junto con el Instituto a los compromisos o acuerdos que se pacten en las reuniones del Grupo para garantizar el logro de los objetivos previstos.

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

1.18 Mesa de Servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A.

Redes y Soporte en Microcomputación S.A. cuenta con una Mesa de Servicios conformada por un Call Center **inConcert** que recibe, administra y canaliza las llamadas a los analistas de la mesa de ayuda y una herramienta para el proceso de Mesa de servicios: **IT Service Management 6.1.1** de Front Range que soporta siete procesos de ITIL, para la gestión del proceso de mesa de ayuda y cuenta con funcionalidad web.

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 Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. realizará el soporte a incidentes, conforme a lo descrito en el numeral 1.18 Mesa de servicios del proveedor del anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación, mi representada cuenta como parte integral de los servicios, con una Mesa de Servicios con las características y alcances solicitados, como la administración del servicio a través de esta herramienta.

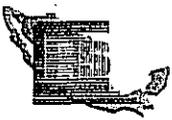
La mesa de servicios será operada por Redes y Soporte en Microcomputación, S.A., pero también el Instituto podrá realizar consultas y altas de reportes de incidentes a través de la misma herramienta vía web.

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. asignará personal necesario de agentes de la mesa de servicios, para cumplir con el servicio requerido en las bases de la presente licitación.

Si Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. resulta adjudicada, pondrá a disponibilidad del Instituto la transferencia de conocimientos 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 la firma del contrato derivado de las bases de la presente Licitación. De lo contrario Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. hará 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 Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes en el entendido que Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. será el único responsable ante el Instituto del respaldo de la Información.

Roberto Ignacio Jardón-Olivera
Representante Legal



Como mínimo, Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. contará con los siguientes recursos para dar servicio de manera específica y única para el Instituto:

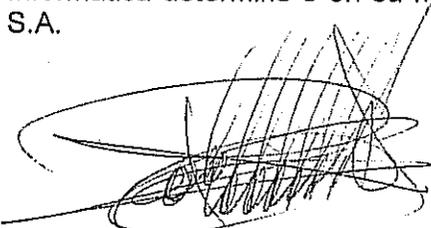
- ✓ Al menos 5 agentes de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta
- ✓ Al menos 2 supervisores o coordinadores de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta.
- ✓ Licencias concurrentes para la operación del personal del Instituto, mismas licencias que tengan los atributos necesarios para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes. Es responsabilidad de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. 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 en las bases de la presente licitación, Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. tendrá las licencias de la misma herramienta que considere necesarias para operar su servicio de soporte técnico (técnicos en sitio), 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 Redes y Soporte en Microcomputación, S.A.

La mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. es centralizada y opera en las instalaciones de las oficinas de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. ubicadas en la ciudad de México y está configurada bajo las mejores prácticas de ITIL, respetando la normatividad o prácticas aplicables en la materia definida por el Instituto. De igual forma Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. contemplará el hardware y software necesarios para su adecuada operación y cumplir con los niveles de servicio definidos en las bases de la presentes licitación.

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. 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 deberá dar seguimiento y solución. La información generada estará disponible en cualquier momento para su consulta por parte del Instituto para lo cual la herramienta de Mesa de Servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. 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 información que la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática determine o en su momento le sea solicitado a Redes y Soporte en Microcomputación, S.A.


Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. implantará 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, registrando en su herramienta de Mesa de servicios, todos los detalles de los incidentes
- ✓ Clasificación y soporte primer nivel. Con el registro del incidente, se clasificará 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 realizará un procedimiento de solución correspondiente a la clasificación antedicha.
- ✓ Resolución y Recuperación. Se proporcionará la solución correspondiente, se actualizará la información del incidente que provenga de una solución temporal o de un cambio.
- ✓ Cierre del Incidente. Se documentará el estatus del incidente hasta su solución y se procederá al cierre de la Solicitud de servicio.
- ✓ Monitoreo, seguimiento y comunicación. Se monitoreará el ciclo de vida del incidente, se le dará el seguimiento adecuado por medio de los estatus y se comunicará a la MAD o CAST según corresponda el cierre del mismo.

o

La Mesa de Servicios que ofrecida por Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. cumple con los procesos de gestión de Incidentes y de gestión de los niveles de servicio, necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el las bases de la presente licitación

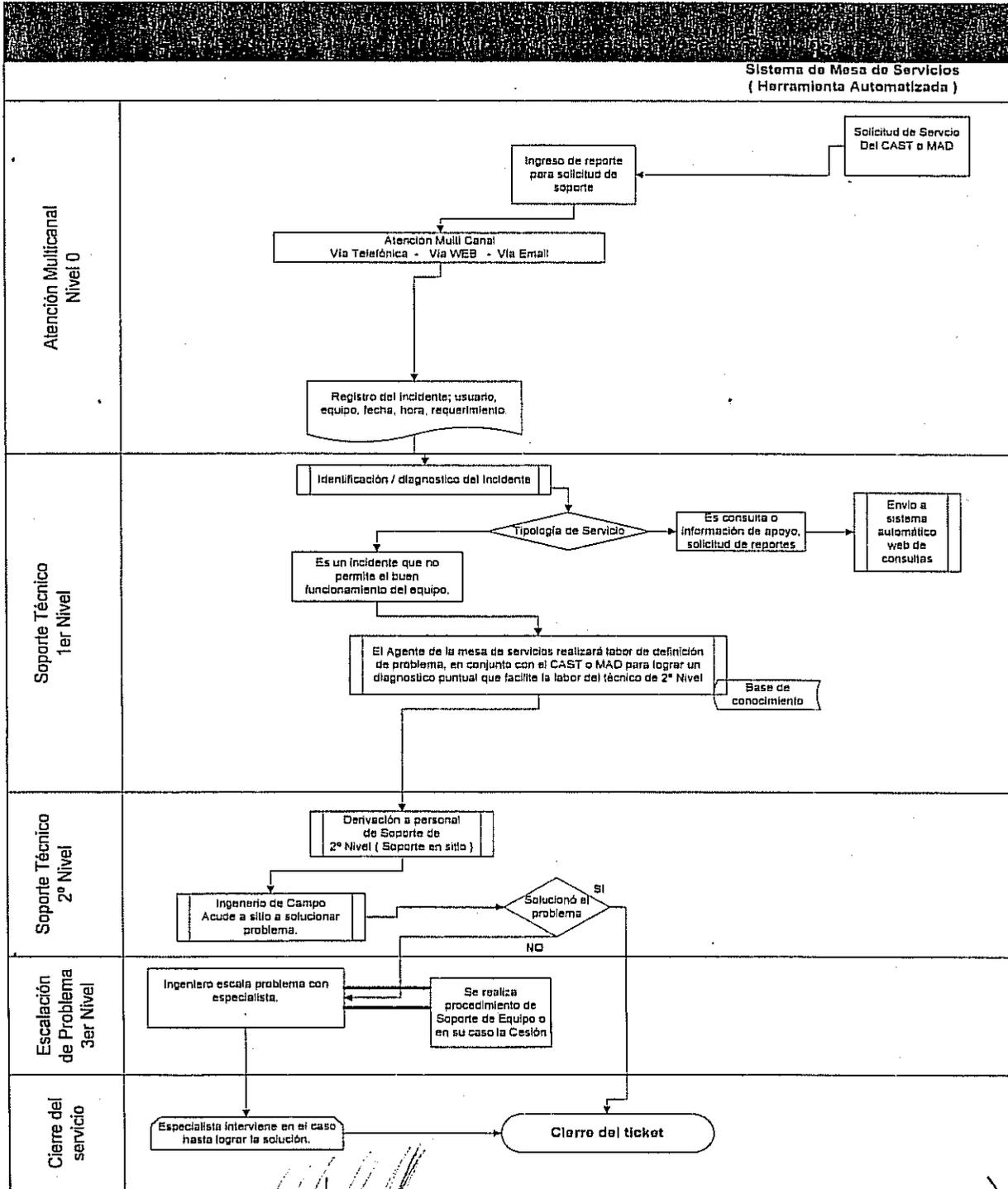
Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. se apegará a las mejores prácticas de ITIL en los procedimientos y operación de su Mesa de servicios y en la prestación de servicios.

1.18.2 Niveles de Atención en la Mesa de Servicios.

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. 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 Redes y Soporte en Microcomputación, S.A.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal

11





1.18.2.1 Soporte Técnico

El soporte técnico que Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. ofrece, contempla 4 niveles de soporte técnico que se describen a continuación y que concuerdan con los niveles de servicio solicitados en el numeral 1.18.2 del anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación.

Soporte de Atención Multicanal Nivel 0. Registro y clasificación de Incidentes.

En primera instancia los agentes de la mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. procederán a levantar el reporte del incidente, al momento de recibir una solicitud de atención, 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. Identificación o diagnóstico de la posible solución del Incidente.

A continuación, los agentes harán un diagnóstico del incidente y documentarán en la herramienta de la Mesa de servicios, la tipología del incidente, la causa raíz u origen posible del incidente (de acuerdo con las fallas y las soluciones conocidas del catálogo de incidentes) y otros datos que sean requeridos.

Soporte técnico de 2º Nivel. Atención en sitio

El personal de la Mesa de Servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. escalará el incidente a un ingeniero de campo o coordinador regional de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A., quien deberá acudir a dar soporte en sitio a fin de solucionar el incidente; también mantendrá actualizado el status del servicio tanto en la herramienta como a través de los sistemas de gestión de servicio impresos requeridos en las bases de la presente licitación.

Soporte técnico de 3º Nivel. Poner equipo de soporte

Para aquellos casos en que el incidente reportado no haya sido posible solucionar en sitio, el personal de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. retirará el equipo para su reparación conforme a lo establecido en el numeral 1.9 **Soporte de Equipos** del anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación, dejando en sustitución equipos de respaldo temporal y documentando lo hecho tanto en la herramienta de Mesa de servicios como en el sistema de gestión impreso y otros que podrán ser requeridos por el Instituto.

La herramienta de Mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. está configurada para el envío programado o calendarizado de correos electrónicos para informar al CAST o MAD sobre los incidentes que requieran equipo de soporte o reemplazo de equipo.


Roberto Ignacio Jardón Olivera
Representante Legal



1.18.2.2 Nivel de Servicio

262

La mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. tendrá una disponibilidad de operación mensual durante la duración del contrato de acuerdo a los canales de comunicación requeridos en las bases de la presente licitación, en caso contrario se hará acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

La operación de la mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. cubrirá el total de los niveles de servicio exigidos en las bases de la presente licitación.

Canal Telefónico

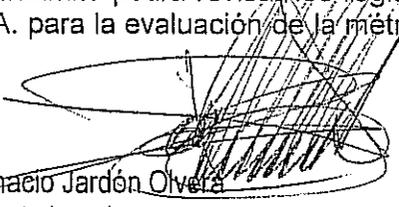
Para cumplir con los niveles de servicio exigidos en cuestión con la disponibilidad de la mesa de servicios, Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. contará desde el primer día hábil después de la firma de contrato con una herramienta que le permitan al Instituto medir de manera específica los siguientes rubros para la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. en el mismo número telefónico (01-800) lada nacional gratuito que fue definido en numeral 1.7 Atención de Reportes de Incidentes del anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación.

La herramienta de Call Center que Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. utilizará en la Mesa de servicios registrará de manera directa 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 las extensiones del grupo de agentes de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A., en relación al 100% de las llamadas entrantes en los horarios de servicio de 8:00 a 20:00 Hrs., de lo contrario Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.
- Será 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 el registro de los incidentes.
- Se considera como llamada abandonada a aquella llamada que una vez transferida a la extensión del grupo de agentes de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. 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.

El Instituto podrá revisar los registros del Call center de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. para la evaluación de la métrica del servicio.


Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



Canal Web

La Mesa de Servicio vía Web de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. tendrá una disponibilidad de al menos el 97% de manera mensual durante la vigencia del contrato, de lo contrario Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Canal de Correo Electrónico

La Mesa de Servicio vía Web de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. tendrá una disponibilidad de al menos el 97% de manera mensual durante la vigencia del contrato, de lo contrario Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. 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 de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. estará en operación desde el primer día hábil posterior a la firma de contrato, para de registrar y realizar el seguimiento de todos y cada uno de los reportes de incidentes asignados por el Instituto.

El Instituto a través de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática entregara Redes y Soporte en Microcomputación, S.A., si resulta adjudicada, la información necesaria para que adecue su Herramienta a las necesidades y requerimientos del Instituto.

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. configurará su mesa de servicios de acuerdo a las solicitudes realizadas por el Instituto, quien las aprobará. Tales adecuaciones no excederán un lapso mayor a 15 días naturales posteriores a la firma de contrato, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. informará a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática por escrito que las adecuaciones a su herramienta de mesa de servicio cuando éstas hayan sido concluidas.

El Instituto revisará las adecuaciones a la herramienta mediante el acceso Web otorgado Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. y con esto podrá dar su aprobación, en caso contrario mi representada se hará acreedora a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Independientemente de las adecuaciones a la herramienta en un tiempo máximo de 15 días, la herramienta de la Mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. estará 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

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. almacenará en la base de datos de su herramienta de Mesa de servicios los reportes que sean levantados desde el primer día del contrato.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



1.18.4 Documentación y Reportes

La herramienta de la Mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A., tiene la funcionalidad de envió de reportes tipo preconfigurados de manera automática a través de calendarización y programación.

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. enviará vía electrónica al personal que el Instituto designe los reportes mencionados en el párrafo anterior.

La herramienta de la Mesa de servicios de Redes y Soporte en Microcomputación, S.A., brinda la facilidad de consulta en línea para revisar los reportes de manera aleatoria. Esta funcionalidad no exentará a Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. a entregar los reportes solicitados en el numeral **1.14 Reportes Técnicos y 1.15 Informes Periódicos** del anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación, así como reportes específicos o especializados que le sean solicitados por parte del Instituto.

Si Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. resulta adjudicada, proporcionará a las Coordinaciones Delegacionales de Informática de los Estados de la(s) Partida(s) 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 del contrato.

1.18.5 Herramienta automatizada para la Mesa de Servicios

Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. cuenta con la herramienta certificada por Pink Elephant **IT Service Management 6.1.1** de Front Range para usarla en la gestión de Mesa de servicios y la automatización del proceso de atención de incidentes de la presente licitación. Esta herramienta soporta siete procesos de ITIL: administración de incidentes, problemas, cambios, configuración, liberaciones, disponibilidad y niveles de servicio.

Las funcionalidades y características de la herramienta **IT Service Management 6.1.1** de Front Range cumplen con los requisitos solicitados en el numeral 1.18.5 Herramienta automatizada para la mesa de servicios del anexo 4 (cuatro) de las bases de la presente licitación, en los procesos de Administración de Incidentes, Administración de Problemas, Administración de Cambios, Administración de Configuración y Administración de Niveles de Servicio. Lo anterior podrá constatarse en los catálogos de la herramienta incluidos en los documentos correspondientes a la presente Propuesta Técnica.


Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



Funcionalidades de la herramienta ITSM Front Range en base a ITIL y características propuestas por Redes y Soporte en Microcomputación, S.A..

Administración de Incidentes

- ✓ Los reportes de incidentes son creados.
- ✓ Cada reporte de incidente tienen una única identificación.
- ✓ La fecha y hora del reporte del incidente son grabadas automáticamente en el reporte del incidente.
- ✓ Los reportes de incidentes son clasificados por prioridad y por categoría.
- ✓ Los reportes de incidentes contienen información de su status.
- ✓ Los reportes de incidentes son ligados a las características de las llamadas del usuario.
- ✓ Los reportes de incidentes son ligados y direccionados al personal que brindará el soporte.
- ✓ Los reportes de incidentes son asociados a los expedientes de problemas.
- ✓ Los incidentes son 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.
- ✓ Proveerá 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 agentes y usuarios enviar y dar seguimiento a sus solicitudes en línea.

Administración de problemas

- ✓ Los registros de problemas son creados.
- ✓ Cada registro de un problema tiene una única ID.
- ✓ La hora y la fecha de un registro de un problema es grabadas automáticamente en éste.
- ✓ Los registros de problemas se separan de los reportes de incidentes y las solicitudes de cambios.
- ✓ Los registros de problemas son clasificados de acuerdo a prioridad y categoría.
- ✓ Los registros de problemas contienen la información de su status.
- ✓ Los registros de problemas son ligados a los elementos de configuración.
- ✓ Los registros de problemas son ligados a o direccionados al personal que brindará el soporte.
- ✓ Los términos "problema" y "error conocido" se utilizan tal como se hace en las buenas prácticas de ITIL.
- ✓ Los registros de problemas realizan un cambio del estado en un error conocido.
- ✓ Los registros de problemas se ligan a los registros de cambios.
- ✓ Los problemas son rastreados y monitoreados contra un margen de tolerancia.
- ✓ Hay un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.
- ✓ Brinda información administrativa acerca del proceso.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



266

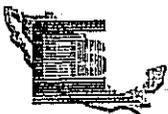
Administración del cambio

- ✓ Los registros de solicitudes de cambios son creadas, cambiadas y borradas.
- ✓ Cada solicitud de cambio tiene una única ID.
- ✓ La hora y la fecha de una solicitud de cambio son grabadas automáticamente en ésta.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio son separados de los reportes de incidentes y de problemas.
- ✓ Los registros de solicitudes de cambio son 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 son ligados a los elementos de configuración.
- ✓ La información de los activos son grabada contra la solicitud de cambio.
- ✓ Las solicitudes de cambio son autorizadas o rechazadas en forma automatizada.
- ✓ La coordinación de los cambios se facilita a través de la construcción, prueba e implementación de fases.
- ✓ Las solicitudes de cambio son ligadas y ruteadas a los empleados de soporte.
- ✓ 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 son 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.

Administración de la configuración

- ✓ Los registros de elementos de configuración (CI), son grabados, cambiados y borrados.
- ✓ Los CI's son relacionados entre ellos mismos.
- ✓ Cada registro de CI tiene una única ID.
- ✓ Se mantiene un historial y auditoria de los registros de CI's.
- ✓ Se graba la información base de los CI.
- ✓ Los registros de CI graban varias relaciones complejas (padre/hijo, copia de, etc)
- ✓ Se pueden añadir atributos adicionales a los CI.
- ✓ Se pueden añadir categorías adicionales a los CI.
- ✓ Provee información administrativa acerca del proceso.
- ✓ 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 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".
- ✓ Manejar las versiones de los elementos de configuración (CI's) de la siguiente manera: versiones, modelos y variantes

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



Administración de Niveles de Servicio

- ✓ Tiene la facilidad de la creación y administración de un catálogo de servicios asociados al trabajo de campo y escritorio.
- ✓ Tiene la facilidad de desarrollar estructuras de Acuerdos de niveles de servicio personalizados.
- ✓ Administra documentos, versiones y revisión de instalaciones del ciclo.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio son creados, cambiados y borrados.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio contienen información acerca del proveedor y cliente, servicios, niveles de servicio, etc.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio son ligados a incidentes y cambios.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio son ligados a las herramientas de monitoreo, medición y registro del performance de los servicios de TI provistos.
- ✓ Provee información gerencial (reportes) acerca del proceso.

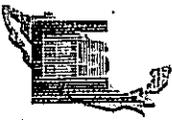
Administración de la Disponibilidad.

- ✓ Almacena los datos de disponibilidad y tiene facilidad de consulta de históricos para su análisis y reporte.
- ✓ Tiene la facilidad para la 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.
- ✓ Está 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).
- ✓ La supervisión y elaboración de informes que acorta el tiempo promedio en que un CI no esta disponible.

Administración de Liberaciones.

- ✓ Da facilidades para el diseño e implementación de procesos eficientes para distribuir e implementar cambios al sistema.
- ✓ Tiene 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.
- ✓ El ITSM Facilita la creación y administración de una Librería definitiva de software, así como su mantenimiento.
- ✓ Mejora el uso de los recursos en servicios de tecnología.
- ✓ Ahorro en costos.
- ✓ Reduce en el tiempo de implementación.

Roberto Ignacio Jardón Olivera
Representante Legal



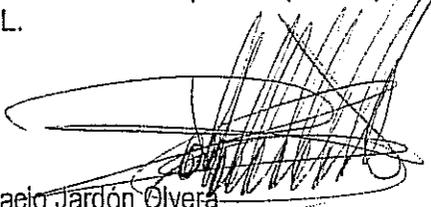
1.18.6 CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

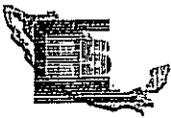
La herramienta de Mesa de Servicios IT Service Management 6.1.1 de Front Range, propiedad de Redes y Soporte en Microcomputación cuenta con las siguientes características.

- ✓ Capacidad para generar reportes gerenciales con el uso Crystal Reports.
- ✓ Facilidad de anexas 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 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 también 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.
- ✓ Tiene 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 de la Mesa de Servicios tiene 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 es 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 permite crear una 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.
- ✓ La herramienta emplea terminología propia de ITIL (information Technology Information Library – librería de información de la tecnología de la información).
- ✓ Las pantallas de Problemas y Cambios estarán disponibles para un acceso inmediato.
- ✓ La herramienta Soporta la validación de integridad: al permitir autorización, hay consistencia en el estándar de nombramientos, valida campos obligatorios o mandatarios, valida las relaciones desde y hacia otros CI's y 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.
- ✓ La herramienta maneja 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, pueden ser vía web, en forma predefinida, generarse nuevos reportes, almacenarlos y personalizarlos, así como exportarse de manera directa a Crystal Reports, y formato de texto-enriquecido.



- ✓ La herramienta **IT Service Management 6.1.1** de Front Range está Diseñada en forma modular para poder realizar una implementación sin programaciones especiales y sin afectar a la configuración personalizada y la base de datos.
- ✓ La herramienta cuenta con la facilidad de actualización (upgrade).
- ✓ La herramienta tiene 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.
- ✓ La herramienta no requiere múltiples perfiles de administrador para su mantenimiento.
- ✓ En una actualización hacia una nueva versión, la herramienta 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.
- ✓ El sistema puede soportar 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 ser entregados en forma segura a través de una conexión http.
- ✓ El manejo de mensajes del punto anterior, puede 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 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.
- ✓ La herramienta es compatible el sistema operativo Windows Server 2003 (SP2).
- ✓ El motor de base de datos que soporte la aplicación es SQL2005.
- ✓ La arquitectura soporta comunicación sincrónica desde y hacia otras aplicaciones y fuentes de datos.
- ✓ Esta 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 un 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.
- ✓ Autenticación: Directorio Activo, Propietaria.
- ✓ Protocolos de descubrimiento: IP, SNMP.
- ✓ Descubrimiento de equipos: Windows XP, 2000, 98
- ✓ Puede abrir los reportes (tickets) basados en SNMP o correo electrónico (e-mails) y mensajes XML.


Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal



270

1.19 Procedimiento de cierre y cálculo de penalizaciones

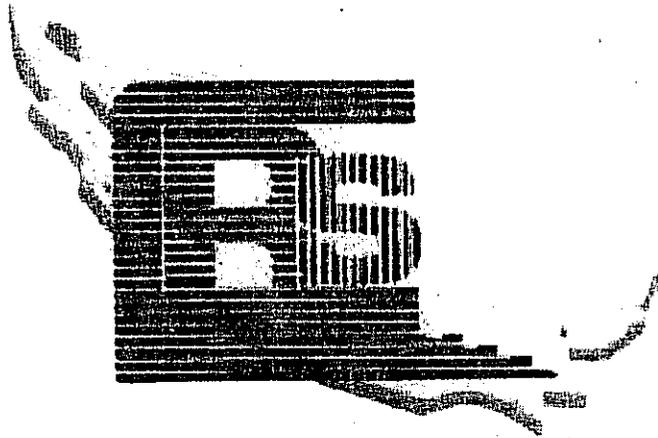
Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. entiende y acepta que:

- 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. Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. 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 Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. en este periodo, la penalización se tomará como aceptada; el Centro de Atención y Soporte Tecnológico notificará a Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. 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, Redes y Soporte en Microcomputación, S.A. argumente lo que a su juicio convenga.
- c. Transcurridos estos días será emitido el oficio de penalización.

Roberto Ignacio Jardón Olvera
Representante Legal

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DE INCIDENTES EN LA WEB

INGENIERIA



Redes y Soporte
EN MICROCOMPUTACIÓN, S.A.

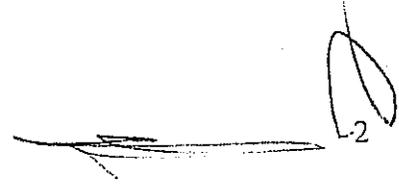
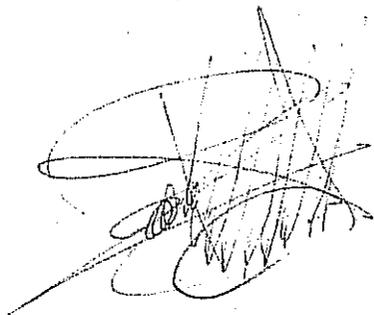
México D.F. Enero 2008	Elaboró: Ingeniería	Ultima Revisión: Marzo 2009	Forma: RYS-SD
---------------------------	------------------------	--------------------------------	------------------

17



Índice

INTRODUCCION	3
OBJETIVOS	3
ALCANCE	3
POLITICAS	4
NORMAS y LINEAMIENTOS	4
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	5
DIAGRAMA DE FLUJO	12





Introducción.

En el manual se explica el objetivo, alcance, las políticas, normas y lineamientos del levantamiento de incidentes en la Web, se describen en forma detallada el procedimiento del levantamiento de los incidentes en la Web.

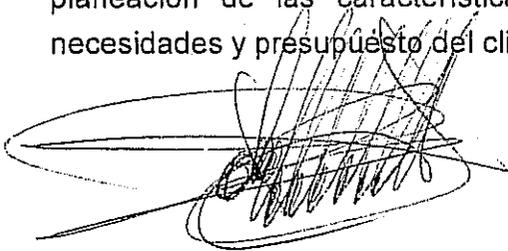
Objetivos

Ser el único punto de contacto para los usuarios y brindarles una herramienta en la que puedan levantar los incidentes de una manera fácil, rápida y práctica por la Web.

Alcance

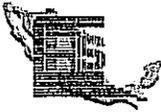
El nivel operativo, inicia con la recepción de incidentes vía Web de los usuarios para levantar incidentes, solicitudes o hacer una consulta, y la mesa de ayuda se encargara de darles seguimiento y documentar el incidente hasta su cierre.

Respecto al tipo, disponibilidad y calidad de servicios, abarca desde la planeación de las características de la página Web de acuerdo a las necesidades y presupuesto del cliente hasta la operación de la misma.



3



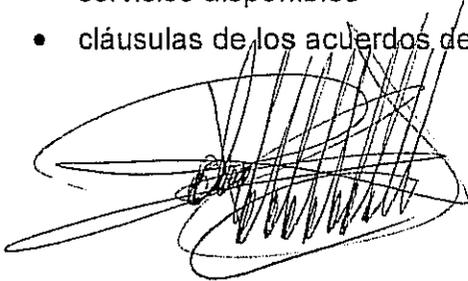


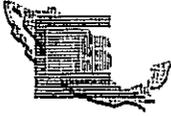
Políticas

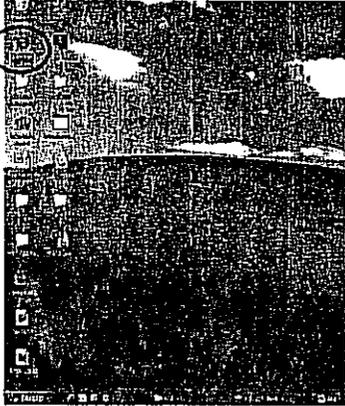
1. Los analistas asignados en mesa de ayuda son los responsables de verificar los incidentes que sean creados vía Web, documentar los reportes, darles seguimiento y cerrarlos, así como brindar atención de primer nivel, y escalar los incidentes.

Normas y Lineamientos

1. Los analistas deben de verificar los incidentes que fueron creados vía Web y documentar el grado de avance de los incidentes.
2. Brindar información a los usuarios. Los analistas son la fuente principal de información para los usuarios de servicios TI sobre
 - errores actuales o probables
 - servicios disponibles
 - cláusulas de los acuerdos de niveles de servicio





PROCEDIMIENTO PARA EL LEVANTAMIENTO DE INCIDENTES EN LA WEB	
DESARROLLO	
<p>1. En la pantalla de su PC debe buscar el icono de Internet Explorer y darle doble click.</p> <p><u>http://www.redesysoporte.com</u> Ejemplo: Icono de Internet Explorer</p>	<p>28</p> 
<p>2. En la barra de título debe escribir la siguiente dirección;</p> <p><u>http://www.redesysoporte.com</u></p> <p>Mostrara la Introducción de la página de Redes y Soporte en Microcomputación.</p>	

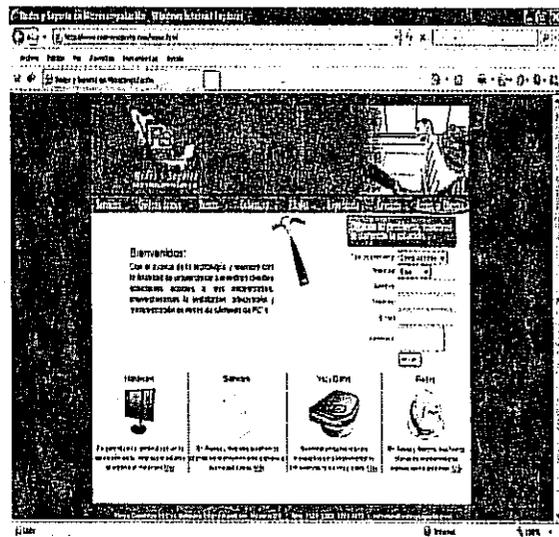
3



3. Para saltar la Introducción de la pagina de Redes y Soporte en Microcomputación, dar clic en la flecha amarilla que dice (salir intro)

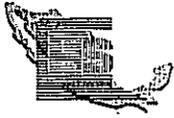


4. Mostrara la siguiente venta, es la página principal de Redes y Soporte en Microcomputación.
5. En donde se encuentra un menú, para levantar el incidente, se tiene que dar clic en el botón (Acceso a Clientes).



3

6



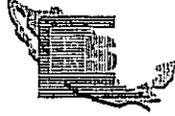
7. Mostrara la siguiente ventana con el logo del IMSS, y hay que dar un clic en el logo del IMSS.



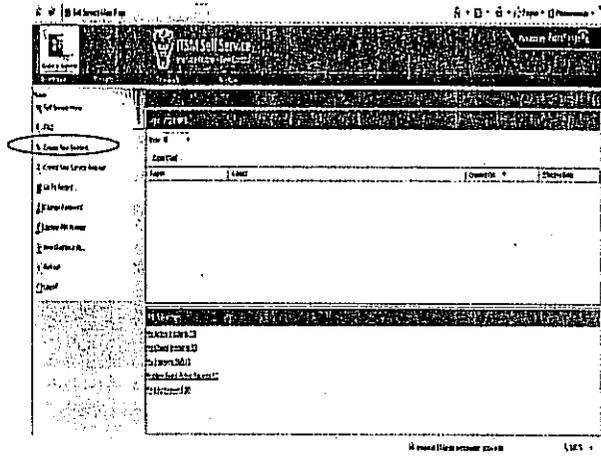
8. Mostrara la siguiente ventana de la herramienta donde pide un usuario y contraseña (user name), en el segundo campo el (password) y por ultimo dar un clic en el botón Login.

User name: pruebatec
Password: prueba.





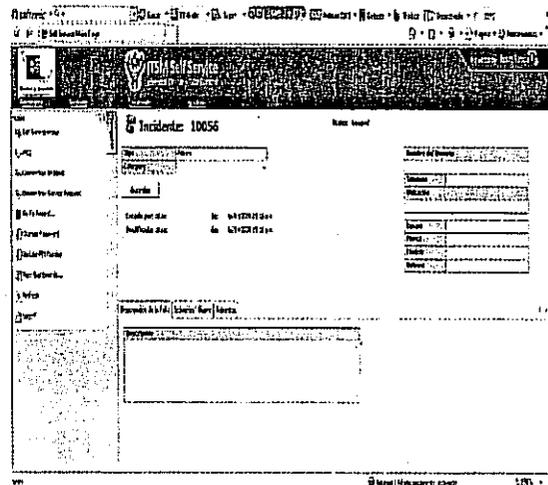
9. La siguiente ventana muestra un menú del lado izquierdo, para crear el incidente tenemos que darle un clic en la opción de **Crear New Incidente** (crear nuevo incidente).

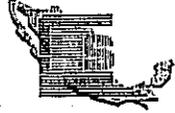


10. Mostrara la siguiente ventana donde iniciaras a llenar el incidente.

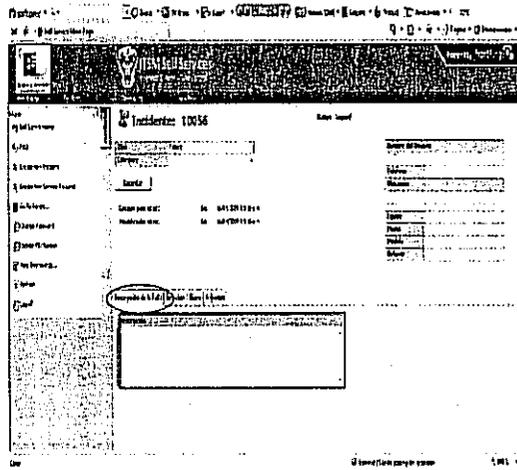
Y los campos a llenar son:

- * **Category:** Hardware
- * **Nombre del usuario:** Es la persona que tiene el problema en su equipo.
- * **Telefono:** Del usuario .
- * **Ubicacion:** Direccion donde se encuentra el equipo dañado.
- * **Equipo:** Especificar el tipo de hardware (laptop,cpu,pc etc.)
- * **Marca:** Nombre del equipo dañado (HP, Dell, etc.)
- * **Modelo:** Nombre y/o numero del producto asignando por la marca.
- * **Noserie:** Es el numero de identificacion del equipo (S/NXXXXXX).

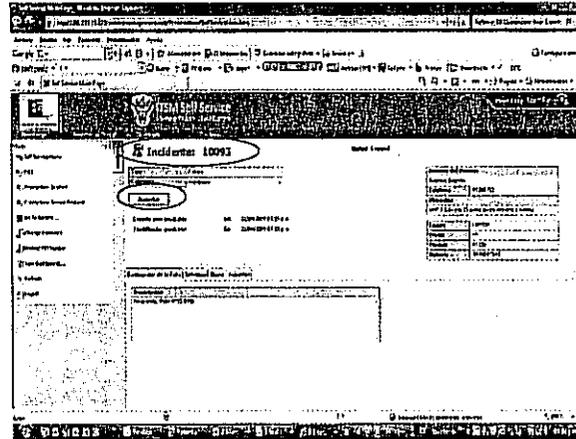


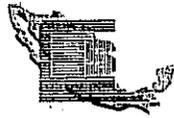


11. En la parte inferior de la ventana se muestra un campo de descripción de la falla, donde se tiene que especificar bien y de forma breve la descripción de la falla del equipo y el número de folio del IMSS.

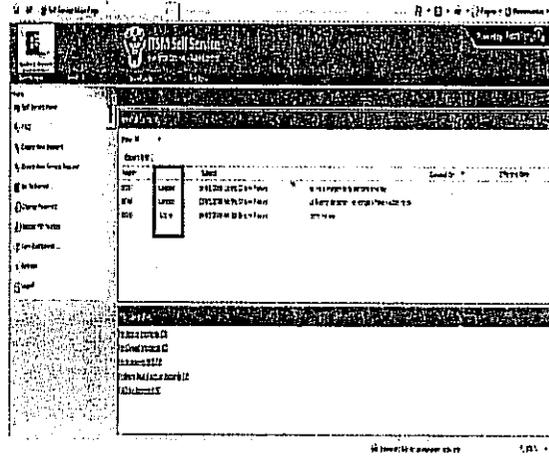


12. Se concluye la creación del incidente, y para que se registre en el sistema se tiene que dar un clic en el botón de **GUARDAR**, en la parte de arriba te muestra el número del incidente creado (Incidente: 10093).

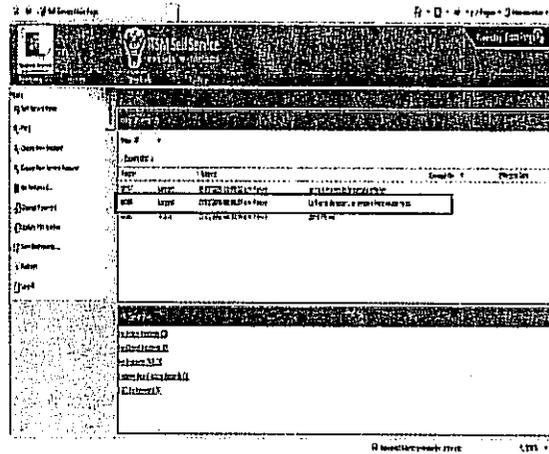


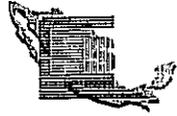


13. Mostrara la siguiente ventana, donde registra la creacion de todos los incidentes y su estatus.

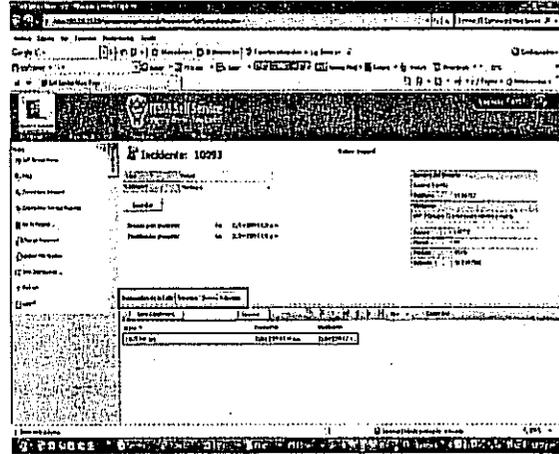


14. Para consultar las evidencias seleccione un indente y de doble clic en el incidente.

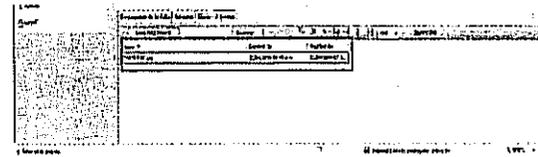




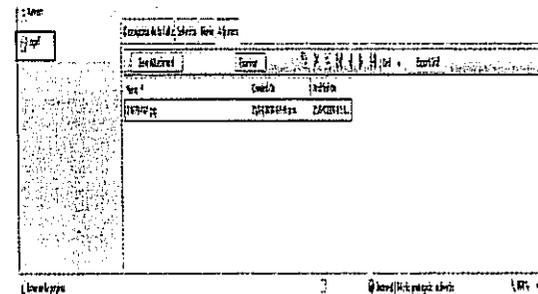
15. Muestra la siguiente ventana en la parte inferior del icono de guardar se tiene la barra del seguimiento e historial del incidente.



16. En la ultima pestaña (Adjuntos) mostrara la evidencia.



17. Para salir del sistema de un clic en el boton de Logoff.



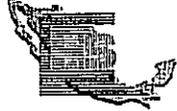
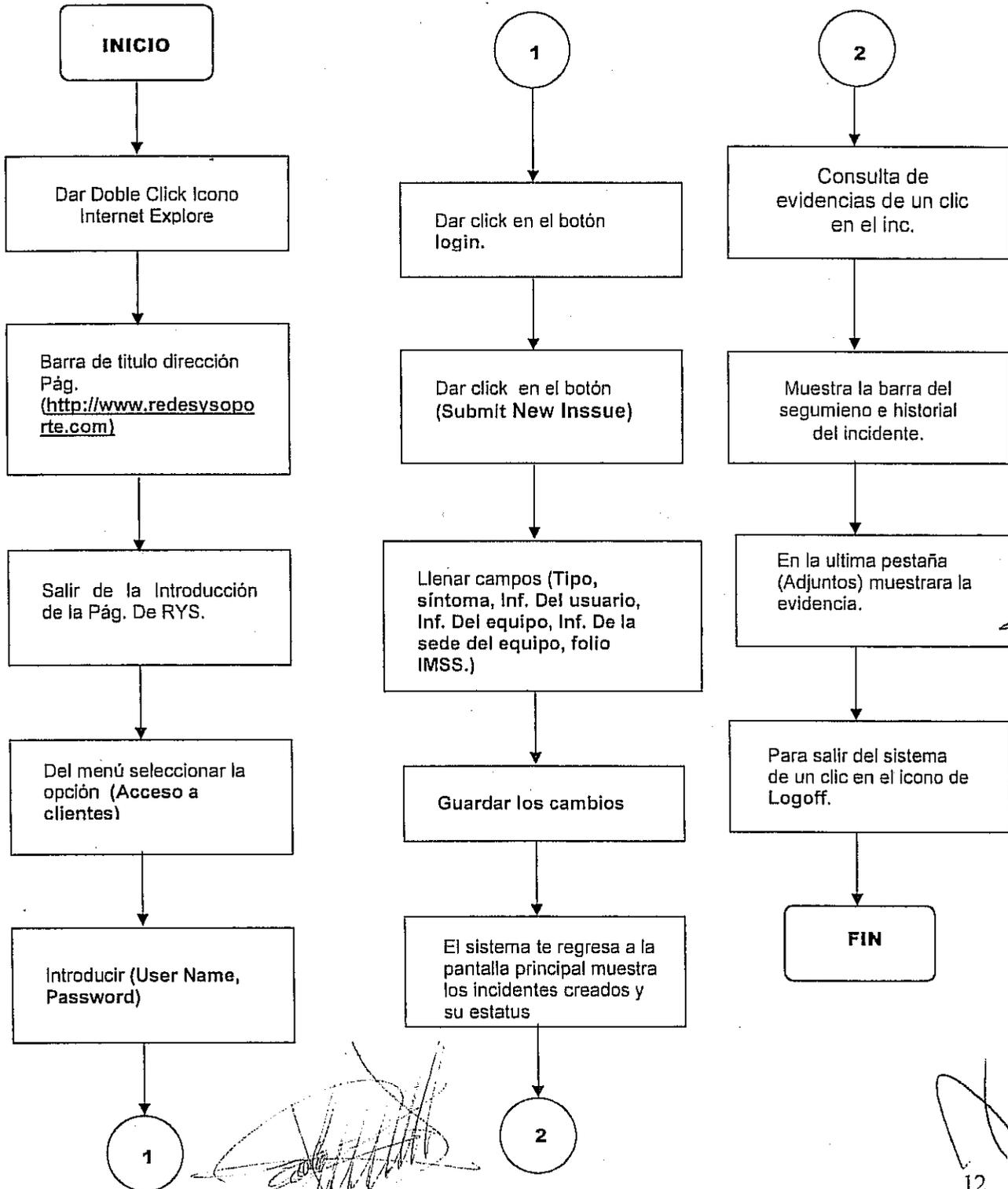


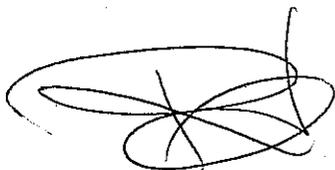
DIAGRAMA DE FLUJO





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 3 (TRES)
“PROPUESTA ECONÓMICA” Y “FALLO”



EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



315

FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA				
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL				
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO 00641322-018-09				
PARTIDA 2				
LICITANTE: REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACIÓN S.A				
1A) MANTENIMIENTO CORRECTIVO (INCLUYE LOS SERVICIOS DE PREVENTIVO EN CORRECTIVO Y PUERTA A PUNTO SE EXCLUYEN LAS IMPRESORAS DEL APARTADO A)				
DISPOSITIVO	CANTIDAD	IMPORTE UNITARIO MENSUAL	IMPORTE TOTAL MENSUAL	
(Prioridad 1)				
PC	3,840	\$104.50	\$411,720.00	
LAPTOPS	48	\$170.50	\$8,184.00	
SERVIDORES	750	\$189.50	\$143,250.00	
IMPRESORAS	2,280	\$55.50	\$127,530.00	
OTROS	420	\$70.00	\$29,400.00	
SUBTOTAL PRIORIDAD 1			\$720,100.00	
(Prioridad 2)				
PC	35,060	\$104.50	\$3,683,770.00	
LAPTOPS	780	\$170.50	\$133,042.50	
SERVIDORES	130	\$177.50	\$24,672.50	
IMPRESORAS	23,530	\$55.50	\$1,313,602.50	
OTROS	3,020	\$70.00	\$211,610.00	
SUBTOTAL PRIORIDAD 2			\$5,417,098.50	
SUBTOTAL MENSUAL		07,002	\$5,893,807.50	
		IMPORTE TOTAL MENSUAL	SUBTOTAL IMPORTE (MAYO A SEPTIEMBRE)	
SUBTOTAL DEL IMPORTE POR MANTENIMIENTO MENSUAL 5 PAGOS MENSUALES (CONFORME A VIGENCIA DEL CONTRATO)		\$5,893,807.50	5	\$29,469,037.50
1B) MANTENIMIENTO CORRECTIVO (INCLUYE LOS SERVICIOS DE PREVENTIVO EN CORRECTIVO Y PUERTA A PUNTO SE EXCLUYEN LAS IMPRESORAS DEL APARTADO A)				
DISPOSITIVO	CANTIDAD	IMPORTE UNITARIO MENSUAL	IMPORTE TOTAL MENSUAL	
(Prioridad 1)				
PC	3,840	\$104.50	\$411,720.00	
LAPTOPS	48	\$147.00	\$7,056.00	
SERVIDORES	750	\$177.50	\$133,125.00	
IMPRESORAS	2,280	\$55.50	\$127,530.00	
OTROS	420	\$70.00	\$29,400.00	
SUBTOTAL PRIORIDAD 1			\$720,100.00	
(Prioridad 2)				
PC	35,060	\$104.50	\$3,683,770.00	
LAPTOPS	780	\$142.50	\$111,150.00	
SERVIDORES	130	\$177.50	\$24,672.50	
IMPRESORAS	23,530	\$55.50	\$1,313,602.50	
OTROS	3,020	\$70.00	\$211,610.00	
SUBTOTAL PRIORIDAD 2			\$4,354,805.00	
SUBTOTAL MENSUAL		44,107	\$4,500,581.00	
		IMPORTE TOTAL MENSUAL	SUBTOTAL IMPORTE (OCTUBRE-DICIEMBRE)	
SUBTOTAL DEL IMPORTE POR MANTENIMIENTO MENSUAL 3 PAGOS MENSUALES (CONFORME A VIGENCIA DEL CONTRATO)		\$4,500,581.00	3	\$13,780,743.00
2) INCLUSIONES POR VENCIMIENTO				
MESES	CANTIDAD DE DISPOSITIVOS		IMPORTE TOTAL MENSUAL	
mayo	1		\$1,000.00	
junio	1		\$1,000.00	
julio	1		\$1,000.00	
agosto	1		\$1,000.00	
septiembre	168		\$24,000.00	
octubre	168		\$24,000.00	
noviembre	168		\$24,000.00	
diciembre	168		\$24,000.00	
SUBTOTAL		SUBTOTAL POR INCLUSIONES POR VENCIMIENTO	\$100,000.00	
RESUMEN				
1) IMPORTE DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (MAYO A SEPTIEMBRE)			\$29,469,037.50	
1B) IMPORTE DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO (OCTUBRE-DICIEMBRE)			\$13,780,743.00	
2) INCLUSIONES POR VENCIMIENTO			\$100,000.00	
TOTAL EN LETRA (VIJUYENDO IVA):		TOTAL PARTIDA 2	\$43,349,780.50	
(CUARENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS 58/100 MN)		I.V.A	\$8,502,487.08	
		GRAN TOTAL PARTIDA	\$40,852,247.58	

(CUARENTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS 58/100 MN)
 LOS PRECIOS SON FIJOS Y ESTAN EN PESOS MEXICANOS

Roberto Ignacio Jardón Olvera
 Representante Legal



378

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE ADMINISTRACION Y EVALUACION DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACION
COORDINACION DE ADQUISICION DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACION TECNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISION DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DE LA LICITACION PUBLICA NACIONAL N° 00641322-018-09 PARA LA "CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA 2009".

EMPRESA	PARTIDA	RESULTADO
INGENIERIA DE COMPUTO Y APLICACIONES S.A. DE C.V.	1	SI CUMPLE TECNICAMENTE
OFISTORE, S.A. DE C.V.	1	SI CUMPLE TECNICAMENTE
OFISTORE, S.A. DE C.V.	2	SI CUMPLE TECNICAMENTE
REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION S.A.	2	SI CUMPLE TECNICAMENTE

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 COMPUTO 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

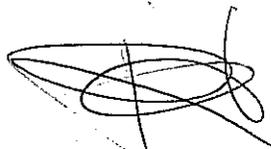
PRIMERO.- SE DIO LECTURA AL CONTENIDO DE LA PRESENTE, POR LO QUE NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE CONCLUYE CON EL CIERRE DE LA MISMA A LAS DOCE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DIA DE SU FECHA DE INICIO, FIRMANDO AL MARGEN Y AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE EVENTO, EN TODAS Y CADA UNA DE SUS HOJAS, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA



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 5° Y 6° 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 PRORROGA 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.

