



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Contrato de Prestación de Servicios de **Mantenimiento a los Equipos Multimarca para el año 2010**, que celebran por una parte, el **Instituto Mexicano del Seguro Social**, a quien en lo sucesivo se le denominará "**EL INSTITUTO**", representado en este acto por el **C. Agustín Amaya Chávez**, en su carácter de Representante Legal y, por la otra **INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.**, en lo subsecuente "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. CARLOS ADOLFO OLIVARES GARCÍA**, en su carácter de Representante Legal, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

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 4 y 5 de la Ley del Seguro Social.

I.2.- Está facultado para adquirir toda clase de bienes y contratar servicios en términos de la legislación vigente, para la consecución de los fines para los que fue creado, de conformidad con el artículo 251, fracciones IV y V, de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El C. Agustín Amaya Chávez, 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 83,965, de fecha 25 de julio de 2008, pasada ante la fe del Lic. José Ignacio Senties Laborde, Notario Público número 104 de la Ciudad de México, Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil número 52,023.

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la Prestación del Servicio de **Mantenimiento a los Equipos Multimarca para el año 2010**, solicitado por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática de "**EL INSTITUTO**".

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42062516, de conformidad con los Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previo números de folios 00000157253 y 0000536671-2010, mismos que se agregan al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.6.- El presente contrato fue adjudicado a "**EL PROVEEDOR**" mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional número **00641322-031-10**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

los artículos 26 fracción I, 26 Bis fracción III, 27, 28 fracción I, 29, 30, 32, 33 Bis, 34, 35, 36, 36 bis, 37 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.7.- Con fecha 31 de agosto de 2010, la Coordinación Técnica de Bienes y Servicios No Terapéuticos, a través de la División de Contratación de Servicios Generales, emitió el Acta de Fallo del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, en la que se adjudica a **INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.**, con la partida 1.

I.8.- Conforme a lo previsto en el artículo 107 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **“EL PROVEEDOR”** en caso de auditorías, visitas o inspecciones que practique la Secretaría de la Función Pública y el Órgano Interno de Control en **“EL INSTITUTO”**, deberá proporcionar la información que en su momento se requiera, relativa al presente contrato.

I.9.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, P.H., Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

II.- **“EL PROVEEDOR”**, declara que:

II.1.- Es una persona moral constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 1,802 de fecha 04 de julio de 2005, pasada ante la fe del Licenciado Julio Alejandro Durán Gómez, Corredor Público número 13 del Distrito Federal; e inscrita en el Registro Público de Comercio, bajo el folio mercantil número 334,388 de fecha 29 de julio de 2005

II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por el **C. CARLOS ADOLFO OLIVARES GARCÍA**, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 118,874 de fecha 26 de junio de 2009, pasada ante la fe del Licenciado Miguel Ángel Gutiérrez Vargas, Notario Público número 206, actuando en el protocolo del Notario Público número 48, Licenciado Felipe Guzmán Núñez, asociados, ambos del Distrito Federal, y manifiesta bajo protesta de decir verdad, que las facultades que le fueron conferidas no le han sido revocadas, modificadas ni restringidas en forma alguna a la fecha.

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

II.4.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número **ICA -050705-NX9**. Asimismo, cuenta con Registro Patronal ante **“EL INSTITUTO”** número Y58-3509010-0.

Handwritten marks and signatures on the left margin, including a large '1' and a signature that appears to be 'el. fil'.

Handwritten signatures at the bottom left of the page.

Handwritten mark resembling the letter 'F' on the right margin.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

II.5.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 50 y 60, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

II.6.- Cuenta con el acuse de recepción de la solicitud de opinión ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relacionada con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en los términos que establece la fracción I, de la Regla I.2.1.15 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el presente ejercicio, de conformidad con el artículo 32 D, del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO".

II.7.- Manifiesta bajo protesta de decir verdad, que dispone de la organización, experiencia, elementos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad suficiente para satisfacer de manera eficiente y adecuada las necesidades de "EL INSTITUTO".

II.8.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en República de Uruguay número 15, Piso 1, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06000, en México, Distrito Federal, Teléfono y fax: 5512-4694 y correo electrónico: mail.ica@hispanavista.com

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

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" requiere y "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar el Servicio de Mantenimiento a los Equipos Multimarca para el año 2010, de conformidad con las características, especificaciones, alcances y cantidades se describen en el **Anexo 2 (dos)**, en el que se identifica la cantidad mínima de servicios como compromiso a requerir y la cantidad máxima de servicios susceptibles a ejercer.

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" cuenta con un presupuesto mínimo como compromiso de pago por el servicio objeto del presente instrumento jurídico, por un importe de **\$16,982,745.00 (dieciséis millones novecientos ochenta y dos mil setecientos cuarenta y cinco pesos 00/100 m.n.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), y un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por la cantidad de **\$42,456,862.50 (cuarenta y dos millones cuatrocientos cincuenta y seis mil ochocientos sesenta y dos pesos 50/100 m.n.)**, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), de conformidad con los precios unitarios que se relacionan en el **Anexo 3 (tres)**.

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- El pago se realizará en pesos mexicanos, a los 20 (veinte) días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente en la División de Trámite de Erogaciones, sita en la calle de Durango número 167, Piso 3, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, en días y horas hábiles.

El pago será mensual de acuerdo a la cantidad de incidentes aceptados por **"EL INSTITUTO"** como solucionados.

El concepto "Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios" cubrirá la atención de los equipos bajo el servicio de Mantenimiento Correctivo, así como los equipos a atender en el servicio de Puesta a Punto.

El mantenimiento preventivo programado es un servicio que está incluido tanto en el servicio de Mantenimiento Correctivo como en el de Puesta a Punto.

"EL PROVEEDOR" deberá facturar mensualmente el concepto de "Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios", por periodos vencidos mensuales, presentando durante el mes siguiente: factura mensual, acta 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 el Departamento Administrativo de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, localizado en el 5° piso del edificio ubicado en la calle Tokio Número 80, Colonia Juárez, Código Postal 06600, México, Distrito Federal, para su validación por parte de la Coordinación de Administración de Infraestructura.

"EL PROVEEDOR" deberá facturar el servicio de "Puesta a Punto" bajo el concepto de "Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios" una vez concluida la entrega total de dicho servicio, presentando lo siguiente: factura, acta 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 el Departamento Administrativo de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, localizado en el 5° piso del edificio ubicado en la calle Tokio Número 80, Colonia Juárez, Código Postal 06600, México, Distrito Federal, para su validación por parte de la **Coordinación de Administración de Infraestructura** quien fungirá como administrador del contrato.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

"EL PROVEEDOR" podrá optar porque **"EL INSTITUTO"** efectúe el pago de los servicios suministrados, a través del esquema electrónico intrabancario que **"EL INSTITUTO"**, tiene en operación, con las instituciones bancarias siguientes: Banamex, S.A., BBVA, Bancomer, S.A., Banorte, S.A. y Scotiabank Inverlat, S.A., para tal efecto deberá presentar en la División de Trámite de Erogaciones, dependiente de la Coordinación de Contabilidad y Trámite de Erogaciones de **"EL INSTITUTO"** ubicada en la calle de Durango número 167, Colonia Roma Norte, Delegación


INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal, dentro del horario comprendido de las 13:00 a las 16:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles, petición escrita, indicando: razón social, domicilio fiscal, número telefónico y fax, nombre completo del apoderado legal con facultades de cobro y su firma, número de cuenta de cheques, (número de clave bancaria estandarizada) banco, sucursal y plaza, así como número de proveedor asignado por **"EL INSTITUTO"**.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** solicite el abono en una cuenta contratada en un banco diferente a los antes citados (interbancario), **"EL INSTITUTO"** realizará la instrucción de pago en la fecha de vencimiento del contra-recibo y su aplicación se llevará a cabo al día hábil siguiente, de acuerdo con el mecanismo establecido por el Centro de Compensación Bancaria (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 líquidas y exigibles a su cargo, aplicarlas contra los adeudos que, en su caso, tuviera por concepto 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 05 (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. El mismo procedimiento aplicará en el caso de que **"EL PROVEEDOR"** celebre 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, en su caso, proporcionalmente al pago que **"EL PROVEEDOR"** del servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-
"EL PROVEEDOR" se compromete a iniciar la prestación de los servicios que se mencionan en la cláusula primera, a partir de la firma del presente contrato y hasta el 31 de diciembre de 2010, apegándose a las características, especificaciones, alcances y cantidades se describen en el **Anexo 2 (dos)**.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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 posteriores a 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 hábil posterior a la firma del contrato.

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

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

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

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 contados a partir de la fecha de entrega del Listado de Puesta a Punto por parte de "EL INSTITUTO".

LUGAR DE ENTREGA.- La División de Soporte Técnico y Seguridad informática o Coordinación Delegacional de Informática según corresponda.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Durante la prestación del servicio, éste estará sujeto a una verificación visual aleatoria, con objeto de revisar que se cumpla con las condiciones requeridas en el presente contrato y sus anexos.

Cabe resaltar que mientras no se cumpla con las condiciones de la prestación del servicio establecidas, "EL INSTITUTO" no dará por aceptado el servicio.

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen en que la vigencia del presente contrato será desde el momento de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2010.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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 de este Contrato.

“EL PROVEEDOR” sólo podrá ceder los derechos de cobro que se deriven del presente contrato, de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula Tercera, del presente instrumento jurídico.

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 a “EL INSTITUTO” y/o a 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/O DERECHOS.- Los impuestos y/o derechos que procedan con motivo del servicio objeto del presente contrato, serán pagados por “EL PROVEEDOR” conforme a la legislación aplicable en la materia.

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

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

DÉCIMA.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- “EL PROVEEDOR” se obliga a otorgar, dentro de un plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la firma de éste instrumento jurídico, 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 a favor del “Instituto Mexicano del Seguro Social”, por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), 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) “Formato de Fianza de Cumplimiento”**, en la División de Contratos y Apoyo Técnico, sita en la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, 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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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 presentar mediante escrito la solicitud de liberación de la fianza en la División de Contratos y Apoyo Técnico, misma que llevará a cabo el procedimiento para su liberación y entrega.

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

- a) Cuando se rescinda administrativamente este contrato.
- b) Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior en la prestación del servicio, en comparación con el ofertado.
- c) Cuando en el supuesto de que se realicen modificaciones al contrato, no entregue **"EL PROVEEDOR"** en el plazo pactado, el endoso o la nueva garantía, que ampare el porcentaje establecido para garantizar el cumplimiento del presente instrumento, establecido en la Cláusula Décima.
- d) Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES POR ATRASO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.- en caso de que **"EL PROVEEDOR"** incurra en atraso en las fechas pactadas para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, queda obligado a pagar el **2.5% (dos punto cinco por ciento)**, sobre el monto total del valor de lo incumplido sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (IVA), en los supuestos siguientes: (considerar la unidad de medida del servicio, con objeto de cuantificar el monto del servicio prestado con atraso):

- Cuando **"EL PROVEEDOR"** no preste el servicio que se le haya sido requerido dentro del plazo señalado o en el programa establecido en el presente contrato y sus anexos, considerándose éste plazo como entrega oportuna, y un máximo de cuatro días con atraso.
- Ingenieros Coordinadores de Servicio en sitio conforme a lo especificado en la Tabla "A" del numeral **3.1 "Mantenimiento Correctivo"** del Anexo Técnico, contenido en el **Anexo 2 (dos)**, de este instrumento jurídico.
- 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.

La pena convencional por atraso se calculará por cada día de incumplimiento, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicado al valor del servicio prestado con atraso, y de manera proporcional al importe de la garantía de cumplimiento que corresponda al concepto. 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, sobre los pagos que deba cubrir al propio “EL PROVEEDOR”.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de “EL INSTITUTO”.

Deductivas.

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

1. Mantenimiento Correctivo. Se aplicará deducción del **0.016%** del **Importe Unitario** del concepto “Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios” por hora de atraso en el tiempo de solución para equipos definido en el numeral 3.7 del Anexo Técnico, contenido en el **Anexo 2 (dos)**, de este instrumento jurídico.
2. Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto). Se aplicará deducción del **0.08%** del **Importe Unitario** del concepto “Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios” 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, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 3.3 del Anexo Técnico, contenido en el **Anexo 2 (dos)**, de este instrumento jurídico.
3. Garantía sobre el trabajo realizado. Se aplicará deducción del **0.032%** del **Importe Unitario** del concepto “Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios” por hora de atraso en el tiempo de solución para equipos definido en el numeral 3.7 del Anexo Técnico y de acuerdo con lo mencionado en el último párrafo del numeral 3.2 del Anexo Técnico, contenido en el **Anexo 2 (dos)**, de este instrumento jurídico.
4. **0.3%** por día de atraso en la entrega de Reportes e Informes sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo.
5. Disponibilidad del Canal Telefónico de la Mesa de Servicios menor al 95% y hasta el 80% le corresponderá una Deducción de **2.5% (dos punto cinco por ciento)**, sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo. Menor o igual a 79.9999% la Deducción será de un **4.5% (cuatro punto cinco por ciento)**. La disponibilidad estará dada por la siguiente fórmula:

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

6. 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% (cuatro punto cinco por ciento)**. La disponibilidad estará dada por la siguiente fórmula:

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

7. 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% (dos punto cinco por ciento)**, sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo. Menor o igual a 89.9999% la Deducción será de un **4.5% (cuatro punto cinco por ciento)**. 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.

8. Al exceder el tiempo de configuración establecida en el numeral 3.17.3 del Anexo Técnico, contenido en el **Anexo 2 (dos)**, "Configuración de la Herramienta de la Mesa de Servicios" se aplicará una Deducción del **1% (uno por ciento)** diario sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo.
9. El **.05% (punto cinco por ciento)** 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 3.17.1 párrafo 4° del Anexo Técnico, contenido en el **Anexo 2 (dos)**, de este instrumento jurídico.
10. 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 aplicará una deducción del **1% (uno por ciento)** sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo.
11. No contar con los respaldos de la información generada por la herramienta de la Mesa de Servicios de acuerdo al numeral 3.17.1 del Anexo Técnico, contenido en el **Anexo 2 (dos)**, "Características de la Mesa de Servicios". Se aplicará deducción de **1% (uno por ciento)** sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo por respaldo no efectuado.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

12. No entregar los respaldos en el tiempo y formato estipulado en el apartado 3.17.1 del Anexo Técnico, contenido en el **Anexo 2 (dos)**. Se aplicará deducción del **2% (dos por ciento)** sobre el monto de la factura mensual por falta de entrega de respaldo.

“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 TERCERA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 54 Bis 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 o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio 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 éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

DÉCIMA CUARTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.- “EL INSTITUTO” podrá rescindir administrativamente, el presente contrato en cualquier momento, 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. “EL INSTITUTO” podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión, cuando se hubiera iniciado un procedimiento de conciliación respecto del presente contrato.

DÉCIMA QUINTA.- 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:

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del presente contrato.
2. Cuando “EL PROVEEDOR” incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
3. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que “EL PROVEEDOR” haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

5. Cuando se trasmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente contrato, salvo los derechos de cobro, previa autorización por escrito que le otorgue **"EL INSTITUTO"**.
6. Si la autoridad competente declara el concurso mercantil o cualquier situación análoga o equivalente que afecte el patrimonio de **"EL PROVEEDOR"**.
7. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia, de acuerdo a sus facultades, notifique a **"EL INSTITUTO"** la sanción impuesta a **"EL PROVEEDOR"**, con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento licitatorio, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9 de la Ley Federal de Competencia Económica, y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEXTA.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN.- 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 pertinentes, en un término de 05 (cinco) días hábiles, a partir de la notificación de la comunicación de referencia.
- b) Transcurrido el término 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 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 contrato **"EL INSTITUTO"** no procederá a la aplicación de penas convencionales ni su contabilización, para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato.

Para los efectos del párrafo que antecede, y de conformidad con el artículo 81 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas, salvo que por las características del servicio prestado éste no cumpla con las necesidades de **"EL INSTITUTO"**, en cuyo caso, la aplicación será por el total de la garantía correspondiente.

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.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, **“EL PROVEEDOR”** entrega los Servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación de **“EL INSTITUTO”** por escrito, de que continúa vigente la necesidad de contar con los servicios y aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

“EL INSTITUTO” podrá determinar no dar por rescindido el 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 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 SÉPTIMA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento, **“EL INSTITUTO”** podrá celebrar por escrito convenio modificatorio al presente contrato dentro de la vigencia del mismo; para tal efecto **“EL PROVEEDOR”** se obliga a presentar en su caso, la modificación de la garantía, en términos del artículo 103 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato, como si a la letra se insertasen:

- Anexo 1 (uno)** "Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos"
- Anexo 2 (dos)** "Anexo Técnico" y "Propuesta Técnica"
- Anexo 3 (tres)** "Propuesta Económica y "Cuadro de Adjudicación"
- Anexo 4 (cuatro)** "Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento"

DÉCIMA NOVENA.- 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 la convocatoria a la Licitación Pública, y sus bases, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010, las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

vigentes, 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.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento, 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 al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio actual o futuro, o por cualesquiera otra que pudiera corresponderles.

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, Distrito Federal, el 1° de septiembre de 2010, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

C. AGUSTÍN AMAYA CHÁVEZ
 Representante Legal

C. CARLOS ADOLFO OLIVARES GARCÍA
 Representante Legal

ADMINISTRAN ESTE CONTRATO

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

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

C. VICENTE MANUEL GIL ZEPEDA

ING. MAXIMINO CRUZ ARMAS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 1

**“DICTÁMENES DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
PREVIOS”**

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
SERVICIO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 03 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCION DE FINANZAS
 COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
 DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO 1903167253 2010

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Departamento Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

Subprograma: 099001 Obras Centrales -Reforma-

Programa: 500300 Direccion Innovacion Y Destino

Concepto: OFICIO 1090 DEL 06/04/2010 PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO MULTIMARCA

Fecha Elaboración: 07/04/2010

Total Comprometido (en pesos) 411,500,000.00 Unidad de Información: 059001 Centro de Costos: 500000
 Cuenta: 42067516 De Equipo de Computo

COMPROMISOS PRESUPUESTALES (en pesos)											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	37,047.2	4,952.8	0.0	3,990.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
0.0	0.0	0.0	5,535.5	1,100.0	0.0	3,351.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.1.B de la Norma de Disposiciones Presupuestarias del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), siendo de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.3.1.1 de la misma Norma y de lo establecido en el artículo 6º y 144 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante al destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PRE-Milenium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

 Lic. Armando Rivera Tellez
 Jefe de la División de Presupuesto

DIA	MES	AÑO

DICTAMENADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO	
CONTRATO No.	_____
IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS)	3 00

Clave 6170-009-001

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS
 Y APOYO TECNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

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

FOLIO: 0000536871-2010

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales -Retorno-

500090 Departamento Administrativo

Concepto: OFICIO 3230 DEL 31/09/2010 PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO MULTIMARCA

Fecha Elaboración: 01/09/2010

Total Comprometido (en pesos): \$ 20,000,000.00
Cuenta: 42082516 Da 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	0.0	0.0	0.0	20,000.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DISPONIBLE (en miles de pesos)												
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3,856.3	0.0	0.0	0.0	0.0

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.1.8 de la Norma de Disposiciones Presupuestarias del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), siendo de acuerdo con lo señalado en el numeral 7.3.1.1 de la misma Norma y de lo establecido en el artículo 8° y 144 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Dic. Armando Rivera Téllez

Titular de la División de Presupuesto

DIA	MES	AÑO

DICTAMINADO DEFINITIVO

DICTAMEN DEFINITIVO

CONTRATO No. _____

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

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO
E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DIVISION DE
PRESUPUESTO
CERTIFICACION
PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

ANEXOS
UNIDAD DE CONTRATACION
Y APORTE TÉCNICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO” Y “PROPUESTA TÉCNICA”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 72 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACION A LA CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 00641322-031-10 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010"

Se evaluará la consistencia y congruencia de la propuesta técnica mediante la validación y comprobación de cumplimiento de las características mínimas solicitadas respecto a la Mesa de Servicios y a la Herramienta de Automatización, a través de Catálogos o Folletos de la Herramienta	15
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.	10
Copia Simple del Manual de Procedimientos	5
Ponderación Máxima Obtenible:	45

Total de la Ponderación Máxima Obtenible por un licitante: 100

Toda propuesta con menos de 80 puntos será considerada como no solvente y se procederá a desecharla.

Debido a que parte sustantiva del servicio recae en la atención en campo por lo que parte integral de la evaluación técnica la constituye la Prueba Técnica, dicha evaluación de campo es un requisito de cumplimiento obligatorio, la falta de cumplimiento de la Prueba Técnica es motivo para considerar como no solvente la propuesta técnica y desecharla.

DEBE DE DECIR:

ANEXO NÚMERO 3 (TRES)
 REQUERIMIENTO.
 ANEXO TÉCNICO
 SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA
 PARA EL AÑO 2010

1 CRITERIOS QUE SE APLICARÁN PARA EVALUAR LAS PROPUESTAS.

Para la evaluación de las proposiciones técnicas y económicas, se utilizará el criterio de Puntos y Porcentajes de acuerdo a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Conceptos	Puntos
A) Capacidad del licitante:	24
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.	2
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.	6
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: Lexmark, Xerox, Hewlett Packard, Brother, Kyocera MITA y Okí 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.	6
Carta emitida por el fabricante dirigida a la convocante en la cual acredite al licitante como Distribuidor Autorizado de equipo de UPS, de cuando menos dos de las siguientes marcas: TrippLite, APC y SolaBasic; y que por lo tanto cuenta con el apoyo del fabricante para el surtimiento de componentes de la marca correspondiente para el presente proyecto.	6
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.	2



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

ACTA CORRESPONDIENTE A LA JUNTA DE ACLARACION A LA CONVOCATORIA DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 00641322-031-10 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010"

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.	2
Conceptos	Puntos
B.) Experiencia y especialidad del licitante:	18
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.	4
Cumplimiento de la Prueba Técnica establecida en el Numeral 4.1	14
Conceptos	Puntos
C.) Propuesta de trabajo / Integración de la Propuesta:	8
Revisión documental de la propuesta técnica del licitante para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos establecidos en las bases.	2
Se evaluará la consistencia y congruencia de la propuesta técnica mediante la validación y comprobación de cumplimiento de las características mínimas solicitadas respecto a la Mesa de Servicios y a la Herramienta de Automatización, a través de Catálogos o Folletos de la Herramienta	2
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.	2
Copia Simple del Manual de Procedimientos	1
Deberá presentar su Curriculum 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 el acta constitutiva del licitante.	1
Conceptos	Puntos
D.) Cumplimiento de Contratos:	10
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 al menos a 50,000 equipos de cómputo (tales como computadoras personales y de escritorio, servidores, impresoras 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.	10
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.	
Totalidad de Puntos Máximos Posibles:	60
Puntos mínimos para considerar solvente la propuesta técnica (80%):	48

NO	PUNTO	PRECISIÓN
6	4.1 Prueba Técnica	Se les comunica a los Participantes que se elimina en las partes conducentes de este numeral y sus sub-numerales el siguiente texto: "es motivo para considerar como no solvente la propuesta Técnica"
7	APARTADO A Anexo 3	Se incluye medio óptico con el APARTADO A, el listado de Puesta al Punto y actualización de la tabla resumen del APARTADO A que se encuentra en la página 36 del Anexo Técnico.
8	Anexo 3	Se incluye en medio óptico las fallas comunes y porcentaje de refacciones utilizadas.



2 PERFIL DEL LICITANTE DEL SERVICIO

El Instituto Mexicano del Seguro Social requiere de un servicio de Mantenimiento a los equipos Multimarca con los que cuenta el Instituto, por lo tanto el Licitante debe de contar con la capacidad de allegarse de refacciones, equipos de cómputo y componentes para reemplazo y/o sustitución, por lo tanto, deberán acreditar su experiencia en servicios similares adjuntando a su Propuesta Técnica lo siguiente:

- 1) 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, impresoras 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.
- 2) 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.
- 3) Deberá presentar su Curriculum 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 el acta constitutiva del licitante.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) 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.
- 7) 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: Lexmark, Xerox, Kyocera MITA, Hewlett Packard, Brother, 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.
- 8) Carta emitida por el fabricante dirigida a la convocante en la cual acredite al licitante como Distribuidor Autorizado de equipo de UPS, de cuando menos dos de las siguientes marcas: TrippLite, APC y SolaBasic; y que por lo tanto cuenta con el apoyo del fabricante para el surtimiento de componentes de la marca correspondiente para el presente proyecto.
- 9) 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.
- 10) 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.
- 11) 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.

12) 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
 - Formatos de Control
 - 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:

- o Mantenimiento correctivo
- o Mantenimiento Preventivo
- o Sustitución de partes (refacciones)
- o Servicio de suministro de equipo de respaldo.

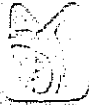
El formato, características y criterios de evaluación para estos documentos se harán conforme al formato que se muestra en el APARTADO "F".

3 DESCRIPCIÓN GENÉRICA DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LOS EQUIPOS MULTIMARCA

EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL requiere contar con el servicio de mantenimiento correctivo para todos los equipos de cómputo, periféricos y auxiliares descritos en los distintos apartados de este anexo, como son dispositivos varios en los que se contemplan los servidores departamentales, equipos de computo portátil y de escritorio e impresoras, que se encuentran en los diferentes inmuebles del Instituto a nivel nacional, bajo un esquema de administración de incidentes, esto es, el Instituto contratará:

Partida	Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
1	Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios Zona 1	6,500	16,250
2	Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios Zona 2	6,500	16,250
Totales		13,000	32,500

ANEXOS
BASES DE CONTRATACION
Y PLIEGO DE CONDICIONES



Los incidentes a contratar serán para atender las fallas en los equipos ya sea por el servicio de "Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto)" o bien por el servicio de "Mantenimiento Correctivo", de acuerdo a los alcances y especificaciones de las presentes bases de licitación, a partir del día hábil siguiente al fallo y hasta el 31 de diciembre del 2010.

Adicionalmente, el licitante deberá considerar el llevar a cabo el servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo indicado al numeral **3.12 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 **3.3. Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto)**.

3.1 Mantenimiento Correctivo

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

- d) 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:

1. De personal técnico calificado.
2. 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 3.7 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.

Julio 2010.

SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE LICITACIONES
Y SERVICIOS

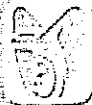


Tabla A. Ciudades o Sitios.

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	

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.

3.2 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, de acuerdo a lo siguiente:

DESCRIPCIÓN
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, de máximo 60 hrs. hábiles

La distribución del equipamiento por Partida (Zona) y Delegación se muestra en las tablas siguientes, mismas que deberán ser cubiertas durante la vigencia del contrato, el equipamiento se encuentra en el Apartado A, mismo que se entregará en archivo electrónico durante la Junta de Aclaraciones.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



ZONA	Delegaciones	Ciudades o Sitios	INTERVENIENDO	EXACTORES	PREVENIENDO	PREVENIENDO	PREVENIENDO	TOTAL DELEGACION
Z1	Nivel central	Ciudad de México	2,044	491	6,010	211	3,071	11,827
Z1	Campeche	Campeche	420	15	675	11	92	1,213
Z1	Chiapas	Tapachula	1,358	48	2,287	11	92	3,796
Z1	DF Norte	Magdalena de las Salinas	3,026	125	6,174	77	547	9,949
Z1	DF Sur	Santa Anita	3,648	143	6,760	62	480	11,093
Z1	Guerrero	Acapulco	647	37	1,583	25	102	2,394
Z1	Morelos	Cuernavaca	756	31	593	26	450	1,856
Z1	Oaxaca	Oaxaca	1,503	77	1,632	0	167	3,379
Z1	Puebla	Puebla	1,453	92	2,787	42	246	4,620
Z1	Quintana Roo	Chetumal	534	55	1,056	16	128	1,789
Z1	Estado de México Poniente	Toluca	1,366	33	2,394	48	195	4,036
Z1	Estado de México Oriente	Naucaipan	2,954	55	3,818	92	639	7,558
Z1	Tabasco	Villahermosa	464	16	870	10	98	1,458
Z1	Tlaxcala	Tlaxcala	494	5	624	0	60	1,183
Z1	Colima	Colima	371	25	565	10	113	1,084
Z1	Hidalgo	Pachuca	985	19	1,256	17	243	2,520
Z1	Michoacán	Morelia	1,319	16	2,255	29	205	3,824
Z1	Veracruz Norte	Jalapa	871	19	1,870	80	80	2,920
Z1	Veracruz Sur	Orizaba	1,910	32	1,964	74	778	4,758
Z1	Yucatán	Mérida	870	14	1,267	15	100	2,266
		TOTAL ZONA 1	26,993	1,348	46,440	856	7,886	83,523
ZONA	Delegaciones	Ciudades o Sitios	INTERVENIENDO	EXACTORES	PREVENIENDO	PREVENIENDO	PREVENIENDO	TOTAL DELEGACION
Z2	Aguascalientes	Aguascalientes	525	6	890	17	112	1,550
Z2	Baja California Norte	Mexicali	1,474	64	2,528	51	252	4,369
Z2	Baja California Sur	La Paz	458	20	811	14	140	1,443
Z2	Chihuahua	Chihuahua	1,959	60	3,244	35	487	5,785
Z2	Coahuila	Saltillo, Torreón	2,206	56	3,674	68	302	6,306
Z2	Durango	Durango	940	21	1,479	42	140	2,622
Z2	Guanajuato	León	1,587	0	2,338	46	643	4,614
Z2	Jalisco	Guadalajara	2,112	132	5,060	55	116	7,475
Z2	Nayarit	Tepic	544	16	1,109	12	102	1,783
Z2	Nuevo León	Monterrey	2,277	80	4,847	186	570	7,960
Z2	Querétaro	Querétaro	913	20	1,411	44	218	2,606
Z2	San Luis Potosí	San Luis Potosí	1,524	62	2,235	116	281	4,218
Z2	Sinaloa	Culiacán	1,919	80	2,547	31	90	4,667
Z2	Sonora	Cd. Obregón	1,543	77	3,076	59	421	5,176
Z2	Tamaulipas	Cd. Victoria	1,992	68	2,593	50	1,837	6,540
Z2	Zacatecas	Zacatecas	778	22	1,109	16	171	2,096
		TOTAL ZONA 2	22,751	784	38,951	842	5,882	69,210
		TOTALES NACIONALES	49,744	2,132	85,391	1,698	13,768	152,733

[Handwritten signature]

Julio 2010.

[Faint stamp: COMISIÓN DE CENTROS Y APOYO TÉCNICO]



Los tiempos de solución serán de acuerdo a lo establecido en el numeral **3.7 Tiempos de Solución**

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

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

El Licitante Ganador de la partida correspondiente deberá considerar el otorgar una garantía sobre las refacciones utilizadas y que incluya la mano de obra correspondiente (Garantía sobre el trabajo realizado), tanto en el servicio de mantenimiento correctivo como en el de puesta a punto, por un período de 90 días naturales contados a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto, por lo que una falla o serie de fallas que reincidan sobre un equipo dentro de dicho período de garantía, no se contabilizará como un incidente susceptible de incluirse en la factura mensual del servicio sin embargo les aplica todas y cada una características y alcances del servicio especificados en las presentes bases de licitación incluyendo deducciones por falta de atención.

3.3

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 cuenta con información parcial, misma que se entregará en la junta de aclaraciones, como referencia a la cantidad de incidentes final de Puesta a Punto, toda vez que el contrato estuvo vigente hasta el 31 de Diciembre del 2009 y en el caso de las impresoras su cobertura concluyo el 30 de Septiembre del 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 **3.8 Soporte de Equipos**.

Cada uno de los equipos que conformen el listado de "Puesta a Punto", serán atendidos y contabilizados como un incidente, por lo que éstos se restarán del total de incidentes a contratar.

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 completo de equipo de puesta a punto será entregado al Licitante Ganador a través de Oficio a más tardar 6 días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.



3.4 Horario de Servicio

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

HORARIO DE SERVICIO REQUERIDO
12 Horas (de 8:00 a 20:00 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 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 3.16 Mesa de Servicios del Proveedor, deberá de estar disponible de acuerdo a lo siguiente:

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

3.4.1 Cobertura del Personal

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.

3.5 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:

1. Registro de Incidentes en la Mesa de Servicios del Proveedor.
2. Asignación de personal para atención de Incidentes.
3. Atención del Incidente.
4. Solución y documentación del Incidente.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APOYO TECNICO



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. En el contexto del Instituto MAD implica al grupo de soporte técnico delegacional asignado para registrar y derivar los incidentes a quien corresponda.

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.

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.

3.6 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 2009, distribuido por delegación de acuerdo a la siguiente tabla:

Partida	Delegación	Eventos Totales por Delegación 2009	Eventos Promedio Mensual 2009	Equipos en cobertura 2009	Eventos Totales en 2009 Mayo-Diciembre
1	Nivel Central	1,833	262	14,242	16,295



	DF Norte	2,185	312	10,031	
	Df Sur	2,067	295	13,067	
	Morelos	516	74	2,244	
	Tlaxcala	333	48	1,308	
	Puebla	978	140	6,604	
	Campeche	248	35	1,280	
	Chiapas	621	89	3,603	
	Quintana Roo	579	83	1,814	
	Tabasco	536	77	1,441	
	Yucatan	401	57	2,251	
	Oaxaca	739	106	3,681	
	Guerrero	431	62	1,885	
	Veracruz Norte	616	88	3,478	
	Veracruz Sur	440	63	4,124	
	EDM Oriente	1,577	225	7,312	
	EDM Poniente	599	86	4,110	
	Hidalgo	565	81	2,553	
	Colima	301	43	1,154	
	Michoacan	730	104	3,552	
2	Coahuila	1,242	177	5,452	17,344
	Nuevo Leon	2,392	342	8,105	
	San Luis Potosí	710	101	3,756	
	Tamaulipas	904	129	4,229	
	Aguascalientes	396	57	1,058	
	Chihuahua	1,608	230	5,663	
	Durango	790	113	2,529	
	Zacatecas	349	50	2,232	
	Baja California Norte	1,185	169	4,385	
	Baja California Sur	487	70	1,610	
	Sinaloa	1,438	205	4,955	
	Nayarit	617	88	1,818	
	Querétaro	420	60	2,692	
	Guanajuato	1,093	156	4,433	
	Jalisco	2,531	362	10,420	
	Sonora	1,182	169	3,864	
		33,639	4,806	156,935	



La información contenida en las tablas anteriores 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 del 2009. A continuación se muestra el total de equipo de impresión por Delegación que estuvo bajo contrato durante esos meses de 2009:

Delegación	IMPRESORAS	Delegación	IMPRESORAS
Campeche	512	Coahuila	1,815
Chiapas	1,264	Colima	428
DF Norte	3,141	Guanajuato	1,684
DF Sur	4,655	Hidalgo	1,086
Guerrero	355	Jalisco	3,694
Morelos	814	Michoacán	1,286
Nivel Central	3,000	Nuevo León	2,549
Oaxaca	1,655	Querétaro	976
Puebla	2,061	San Luis Potosí	1,268
Quintana Roo	602	Tamaulipas	1,432
EDM Oriente	2,711	Aguascalientes	410
EDM Poniente	1,482	Baja California Norte	1,445
Tabasco	475	Nayarit	522
Tlaxcala	544	Chihuahua	1,936
Veracruz Norte	1,102	Baja California Sur	521
Veracruz Sur	1,901	Durango	952
Yucatán	336	Sinaloa	2,005
Sonora	956	Zacatecas	857
		Total de Impresoras en 2009(Mayo-Sept.)	52,432

A continuación se muestra la distribución promedio sobre el porcentaje de incidentes de acuerdo al tipo de dispositivo. La anterior información servirá como base para el Licitante a fin de construir su propuesta Técnica-Económica, sin embargo el licitante deberá considerar que los equipos cuentan con un año más de operación, por lo que las cifras podrán variar, y sólo son una aproximación.

Porcentaje(%)	DISPOSITIVO	INCIDENTES
41.91%	IMPRESORAS	14,098
0.96%	LAPTOP	323
1.82%	OTROS	612
54.42%	PC	18,307



0.89%	SERVIDOR	299
100	TOTAL DE INCIDENTES	33,639

3.7 *Tiempo 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 a lo siguiente:

TIEMPO DE SOLUCIÓN	
PARTIDA	APARTADO "A"
1 Y 2	60 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 3.8 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.

3.8 *Soporte de Equipos*

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

- A. 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.



- B. Si la solución del incidente excede de 60 horas hábiles, 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 60 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.

Previo a la sustitución definitiva, el proveedor deberá solicitar autorización a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática respecto a los modelos de equipo a cesionar.

El Licitante Ganador de la partida correspondiente deberá considerar el otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el servicio de mantenimiento correctivo como en el de puesta a punto, de 180 días naturales contados a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto, por lo que las fallas sobre estos equipos no se contabilizarán como un incidente susceptible de incluirse en la factura mensual del servicio, sin embargo les aplica todas y cada una características y alcances del servicio especificados en las presentes bases de licitación incluyendo deducciones por falta de atención.

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

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

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

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



La determinación de la no reparación, provocada por un siniestro tal como: robo de partes, desastres ambientales y descargas eléctricas, deberá realizarse en sitio y ser avalada por el responsable del equipo, debiendo emitir el Proveedor, el dictamen técnico correspondiente. No se considerará como siniestro a un equipo que presenta múltiples fallas. 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.

Julio 2010.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
MÓDULO TECNICO



3.9

Desechos

Será responsabilidad del Proveedor el desecho de partes o refacciones 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.

3.10

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.

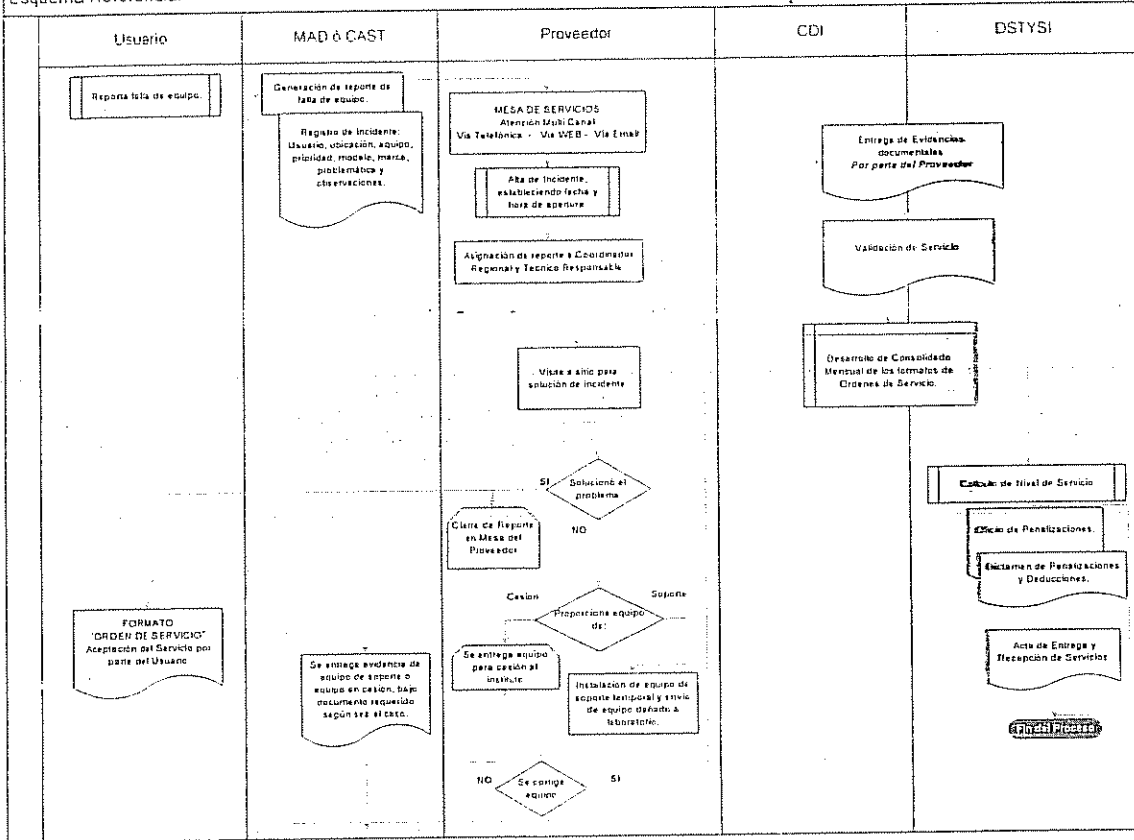
3.11 Esquema General del Proceso de Atención de Incidentes

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

ANEXOS
CONDICIONES DE CONTRATACION
Y MODIFICACIONES



Esquema Referencial



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

ANEXOS
OMISIÓN DE CONTRATO
Y MONITOREO TECNICO



3.12 Mantenimiento Preventivo en Correctivo

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 a los equipos descritos en el **Apartado "A"** así como a los equipos integrados en el Listado de Puesta a Punto. El Costo de este servicio deberá ser incluido en el precio del mantenimiento correctivo.

Los servicios de Mantenimiento Preventivo en Correctivo consistirá en:

General

- a) Limpieza general externa de los equipos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
- b) Limpieza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
- c) Al término del mantenimiento preventivo, personal del Proveedor y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- d) 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.
- e) El Proveedor, deberá anotar todas las características y datos del equipo de que se trate en la Orden de Servicio.
- f) 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)

11. Sopleteado y aspirando tarjetas, removiendo el polvo con brocha.

Unidades de Disco

12. Limpieza de conectores

Gabinete

13. Limpieza de superficie exterior, en el interior y eliminar polvo.
14. Aplicación de líquido antiestático.
15. Limpieza y sopleteado de fuente de poder.

Teclado

- II. Limpiar con aire a presión

Mouse

- III. Limpieza de partes mecánicas.

Monitor

- IV. Limpieza con aire a presión.
- V. Aplicación de líquido antiestático.

Láptop

- Sopleteado, limpiado de teclado y limpiado de pantalla.

ANEJOS
DIVISION DE CONTRATACION
Y APOYO TECNICO



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

- a) Nombre y/o Logotipo del Proveedor
- α) Marca y Modelo del Equipo
- 3 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.

3.13 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.

3.14 Informes Periódicos

ANEXOS
DIVISION DE SOPORTE TECNICO Y APOYO TECNICO



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 periodo 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:

- a. Número de reporte del Proveedor.
- b. Número de folio del Instituto.
- c. Marca del Equipo.
- d. Modelo del Equipo
- e. Número de Serie.
- f. Descripción de la falla.
- g. Ubicación Original del Equipo Reportado (Indicando por lo Menos: Entidad Federativa, Delegación o Municipio, Colonia, Código Postal, Calle y Numero)
- h. Fecha y hora de Apertura de Reporte.
- i. Fecha y hora de inicio.
- j. Fecha y hora de término del servicio.
- k. 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

3.15 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, el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre y 25 de Diciembre.

3.16 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.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
Y ADQUISICIONES



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 escalarse 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.

3.17 MESA DE SERVICIOS DEL PROVEEDOR

3.17.1 Características de la Mesa de Servicios

- L) 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.
- M) 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.
- N) 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.
- O) 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 la fecha de firma del contrato derivado de la presente convocatoria de Licitación. De lo contrario el Licitante ganador será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.
- P) 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. La entrega del respaldo de la información generada por la herramienta de



la mesa de servicios deberá realizarse posterior a cada mes de servicio como máximo a los 15 días naturales posteriores a cada fin de mes en formato de Microsoft SQL.

Q) 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:

1. Al menos 5 agentes de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta
2. Al menos 2 supervisores o coordinadores de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta.
3. 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 la presente convocatoria 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:

R) Recepción y registro de incidentes

Todos los detalles de los incidentes deben ser registrados en la herramienta habilitadora.

S) 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.



- T) Investigación y diagnóstico
Se realiza un procedimiento de solución correspondiente a esta clasificación.
- U) Resolución y Recuperación
Se proporciona la solución correspondiente, se actualiza la información del incidente que provenga de una solución temporal o de un cambio.
- V) Cierre del Incidente
Actualización de la información del incidente, y cierre de la Solicitud de servicio.
- W) 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.

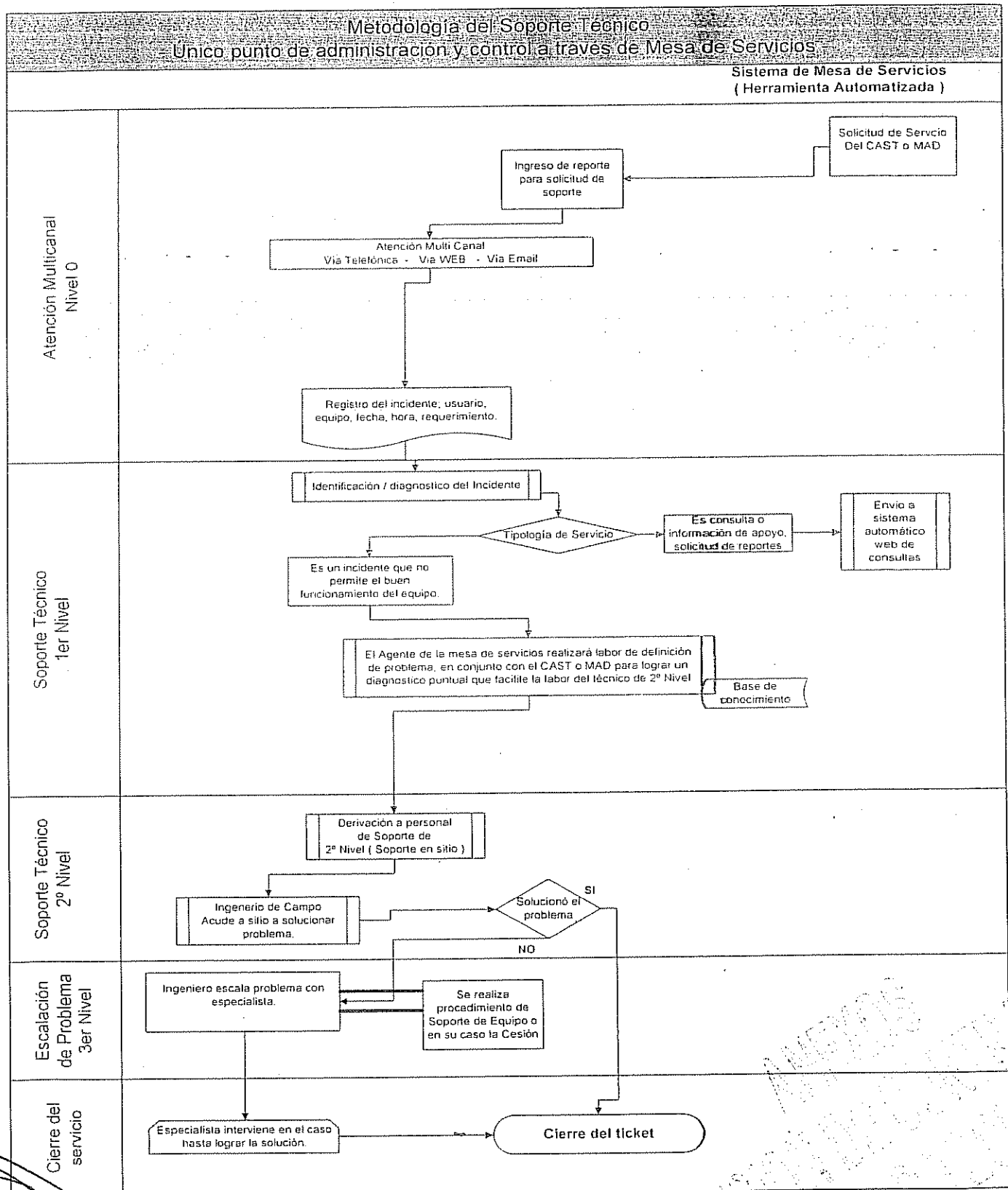
La metodología que deberá emplear el licitante ganador para la operación de la mesa de servicios, así como la ejecución de los servicios solicitados son las Mejores prácticas de ITIL.

3.17.2 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.

AMÉRICAS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN
Y APOYO TÉCNICO



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AL CLIENTE



SOPORTE TÉCNICO

1) 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:

- 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

2) 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.

3) 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.

4) 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 **3.8 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 **3.5 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.

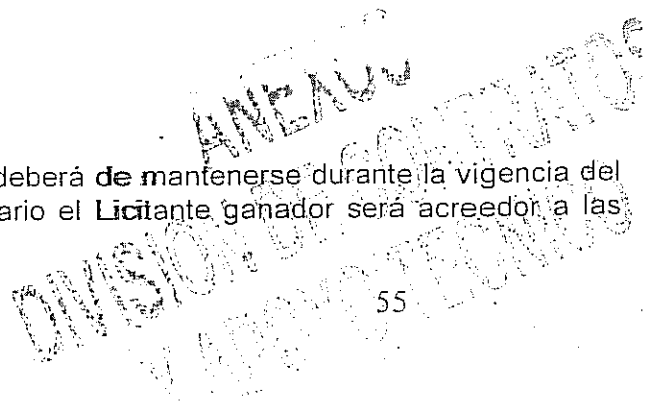
Se considera como llamada abandonada a aquellas llamadas que una vez transferidas a la extensión (es) del grupo de agentes definido por el licitante sean terminadas de manera anticipada por el personal del Instituto por no recibir el servicio requerido, ya sea con atención humana o través de la operadora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

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 correo electrónico 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.



3.17.3 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.

3.17.4 Documentación y Reportes

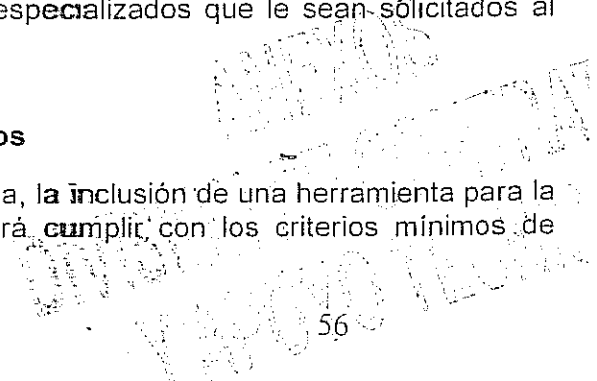
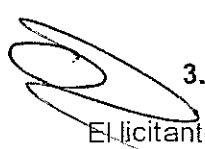
El Licitante Ganador tendrá que hacer llegar a las Coordinaciones Delegacionales de Informática de los Estados (Según corresponda a cada Partida) y a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a Nivel Central los accesos mediante los cuales podrán realizar consultas, reportes y para realizar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

El licitante 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 via electrónica al personal que el Instituto designe.

El licitante debe de entregar los reportes solicitados en el numeral **3.13 Reportes Técnicos y 3.14 Informes Periódicos** del presente anexo, así como reportes específicos o especializados que le sean solicitados al licitante.

3.17.5 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 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 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

- a) Los registros de solicitudes de cambios podrán ser creadas, cambiadas y borradas.
- b) Cada solicitud de cambio deberá tener una única ID.
- c) La hora y la fecha de una solicitud de cambio deberán ser grabadas automáticamente en ésta.
- d) Los registros de solicitudes de cambio se separarán de los reportes de incidentes y de problemas.
- e) Los registros de solicitudes de cambio podrán ser clasificados de acuerdo a categoría.



- f) Los registros de solicitudes de cambio deberán contener la información de su status.
- g) Los registros de solicitudes de cambio podrán ser ligados a los elementos de configuración.
- h) La información de los activos podrá ser grabada contra la solicitud de cambio.
- i) Las solicitudes de cambio podrán ser autorizadas o rechazadas en forma automatizada.
- j) La coordinación de los cambios podrá ser facilitada a través de la construcción, prueba e implementación de fases.
- k) Las solicitudes de cambio podrán ser ligadas y ruteadas a los empleados de soporte.
- l) Se podrá facilitar los procesos con un calendario de cambios.
- m) Los registros de cambios permitirán la grabación de la post implementación de activos y revisión de información.
- n) Los cambios podrán ser monitoreados y rastreados contra un margen de tolerancia.
- o) Deberá existir un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.
- p) Deberá proveer información administrativa acerca del proceso.
- q) Deberá tener la capacidad de generar órdenes de trabajo.

Administración de la configuración

1. Los registros de elementos de configuración (CI), podrán ser grabados, cambiados y borrados.
2. Los CI's deberán poder ser relacionados entre ellos mismos.
3. Cada registro de CI tendrá una única ID.
4. Se mantendrá un historial y auditoria de los registros de CI's.
5. Deberá poder grabarse la información base de los CI.
6. Los registros de CI podrán grabar varias relaciones complejas (padre/hijo, copia de, etc)
7. Podrá añadirse atributos adicionales a los CI.
8. Podrán añadirse categorías adicionales a los CI.
9. Deberá proveer información administrativa acerca del proceso.
10. 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.
11. Las relaciones entre los elementos de configuración (CI's), jerarquización dentro del repositorio único CMDDB (Configuration manager data base): Padre/hijo, usa/usado por, consiste de/es parte de, relaciones de conexiones físicas, relaciones entre diferentes categorías de componentes, relaciones entre componentes y niveles de servicio, relaciones entre componentes y servicios ej. Relaciones de cadenas de servicios, relación de conexiones lógicas, ej. "es requerido para".
12. 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.

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

Administración de Liberaciones.

- y) Facilidad para el diseño e implementación de procesos eficientes para distribuir e implementar cambios al sistema.
- z) 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.
- aa) Facilidad de la herramienta para la creación y administración de una Librería definitiva de software, así como su mantenimiento.
- bb) Mejor uso de los recursos en servicios de tecnología.
- cc) Ahorro en costos.
- dd) Reducción en el tiempo de implementación.

3.17.6 CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

- La herramienta deberá tener la facilidad de generar reportes gerenciales con el uso de algún software para construir reportes como Crystal Reports.
- La herramienta deberá tener la Facilidad de poder anexar documentos a los registros de incidentes, problemas y cambios.
- La herramienta deberá contar con Espacio suficiente para la escritura de descripciones detalladas.
- Para la administración de la configuración, la herramienta 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, sin la necesidad de programación y bases de datos adicionales.
- La herramienta deberá 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.
- La herramienta deberá permitir cambios a las pantallas de trabajo y reglas de negocios incorporadas sin la necesidad de programación adicional.
- La herramienta deberá 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 deberá tener la capacidad de poder integrar servicios de validación de cambios, en la mesa de servicio; tales como: vía correo electrónico, vía telefónica mediante el IVR o a través de un portal de web de auto servicio. Este portal web deberá tener la capacidad de poder ser configurable sin necesidad de programación, es decir; un usuario de informática deberá tener la capacidad de poder 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 deberá tener la capacidad de poder incorporar una Base de datos de FAQ'S (frequently answer questions), es decir; deberá tener la capacidad de poder proveer a los usuarios la facilidad de búsqueda de las preguntas más comunes acerca de productos, servicio y/o procesos.
- La herramienta deberá utilizar terminología propia de ITIL (information Technology Information Library – librería de información de la tecnología de la información).
- La herramienta brindará pantallas de Problemas y Cambios que deberán estar disponibles para un acceso inmediato.
- Para el soporte de validación de integridad, la herramienta deberá: permitir autorización, mostrar consistencia en el estándar de nombramientos, permitir validar campos obligatorios o mandatarios, además tener la capacidad de poder validar las relaciones desde y hacia otros CI's; y tener la capacidad de poder reportar datos inválidos.
- Para el control de Acceso la herramienta deberá: permitir controlar los derechos de acceso; a nivel grupo, a nivel usuario; generar un registro detallado de los cambios realizados, además tener la capacidad de poder registrar las modificaciones en los CI's, cuando estén ligadas a un cambio.
- La herramienta deberá manejar los siguientes indicadores de Status: Active (asignado), Resolved (resuelto), closed (cerrado) y wait (en espera), con opción de configurar para los módulos de cambios y configuraciones los siguientes estatus: en solicitud, en prueba/probado, instalado, aceptado, producción, en reparación/mantenimiento, removido, perdido.
- La herramienta podrá visualizar reportes en forma gráfica en tiempo real. Por cada miembro de la mesa de servicio.
- La herramienta deberá de contar con la facilidad de modificar las pantallas para mostrar gráficas personalizadas, por cada miembro o conforme a lo diseñado por el administrador. Tomando en cuenta la información que se tenga en la base de datos. Pudiendo ser los gráficos: pareto, pay, entre otros.
- La herramienta tendrá la capacidad de poder visualizar los CI's y sus relaciones vía web, en forma predefinida
- La herramienta tendrá la facilidad de generar nuevos reportes, almacenarlos y personalizarlos, incluso tener la capacidad de poder exportarse desde Crystal Reports de manera directa, en formato de texto enriquecido
- La herramienta tendrá un diseño 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 tendrá la facilidad de actualización (upgrade), respetando la integridad de la base de datos y configuración que se tenga antes de esta.
- La herramienta no debe de requerir múltiples perfiles de administrador para su mantenimiento.
- En una actualización hacia una nueva versión, la herramienta deberá conservar siempre las personalizaciones respecto de la información requerida al sistema.
- La herramienta deberá soportar arquitectura SOA, permitiendo tener sistemas de mensajería estándar y tener la capacidad de poder utilizar varios protocolos como HTTP, servicios web (web services), correo electrónico, FTP, entre otros.
- La herramienta tendrá la capacidad de poder soportar aplicaciones para publicar mensajes, en respuesta de la invocación de eventos (incidentes o alertas). La herramienta tendrá la capacidad de poder publicar estos mensajes en formato Standard XML & XSL y podrán ser entregados en forma segura a través de una conexión http.



- Para el manejo de mensajes del punto anterior, la herramienta tendrá la capacidad de poder soportarlos a través de múltiples métodos de comunicación, pudiendo ser: http, web services, SOAP.
- La herramienta tendrá la capacidad de poder soportar aplicaciones cliente/servidor basadas en web y clientes locales.
- La herramienta tendrá la capacidad de poder soportar múltiples clientes de correo electrónico.
- La herramienta deberá tener la capacidad de poder soportar comunicación sincrónica desde y hacia otras aplicaciones y fuentes de datos
- La herramienta deberá estar desarrollado en Native .NET
- La herramienta deberá ser flexible para crear nuevos campos sin programación. Como diseño de nuevos formularios, tablas, campos, entre otros.
- La herramienta deberá permitir una administración centralizada.
- La herramienta tendrá la capacidad de poder migrar la configuración de una ambiente de pruebas a un ambiente de producción sin utilizar algún otro módulo.
- La herramienta deberá tener la capacidad de poder utilizar un correo electrónico para el envío de información.
- La herramienta deberá contar con Interfaces: Cliente WEB y cliente propietario.
- La herramienta deberá contar con Autenticación: Directorio Activo, Propietaria.
- La herramienta deberá tener la capacidad de poder utilizar reportes (tickets) vía correo electrónico (e-mails).

3.18 Procedimiento de cierre y cálculo de penalizaciones

- 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.
- 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.
- Transcurridos estos días será emitido el oficio de penalización.

Julio 2010.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
Y APORTE LEGAL



4. EVALUACIONES DE CAMPO.

El Instituto llevará a cabo, dentro del periodo de análisis técnico de las Proposiciones Técnicas, **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 Instituto.

4.1. Prueba Técnica

El licitante deberá de brindar tres 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 lograr la restauración o compostura del mismo.

Las Pruebas Técnicas se llevarán a cabo 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 tres 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 tres reportes de servicio por este medio y dar inicio a la Prueba Técnica, la omisión de esta información en la Propuesta Técnica del Licitante es motivo para considerar como no solvente la propuesta Técnica.

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 tres reportes de servicio por este medio, y para poder visualizar su reporte el día de la prueba, la omisión de esta información en la Propuesta Técnica del Licitante es motivo para considerar como no solvente la propuesta Técnica.

Se debe anexar a la Propuesta Técnica el procedimiento para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas 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, la omisión de esta información en la Propuesta Técnica del Licitante es motivo para considerar como no solvente la propuesta Técnica.

4.1.1. 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 tres 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.

ANEXOS
001-172



Los reportes que sean levantados vía telefónica o vía web deberán de ingresarse a 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 y mandarse vía correo electrónico a la siguiente dirección pt.mm2010@imss.gob.mx. 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, es motivo para considerar como no solvente la propuesta Técnica que la herramienta propuesta no realice la confirmación solicitada.

El horario de referencia será tomado por el Instituto de la página del **Centro Nacional de Metrología** (http://www.cenam.mx/hora_oficial/) **tiempo del centro**, mismo que deberá especificarse en el reporte de los incidentes y ser considerada por las herramientas de los Licitantes durante el proceso de prueba técnica.

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 diagnostico 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 aperture el primer incidente, 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, es motivo para considerar como no solvente la propuesta Técnica 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. Además el Instituto generará un reporte gráfico con referencia a los 3 incidentes reportados para la prueba técnica, los campos que el licitante deberá contemplar, son los siguientes:

- l. Número de reporte del Proveedor.
- m. Marca del Equipo.
- n. Modelo del Equipo
- o. Número de Serie.
- p. Descripción de la falla.
- q. Ubicación Original del Equipo Reportado (Indicando por lo Menos: Entidad Federativa, Delegación o Municipio, Colonia, Código Postal, Calle y Número)
- r. Fecha y hora de Apertura de Reporte.
- s. Fecha y hora de inicio.
- t. Fecha y hora de término del servicio.
- u. Descripción de la solución de la falla,

El criterio de evaluación de la prueba consistirá en tres reactivos:

- o Que el licitante cumpla con lo solicitado para la atención de los tres reportes en un lapso igual o menor a 3 horas.



- o Que el Instituto pueda comprobar que el licitante cuenta con una mesa de servicios en operación a través de la página web, del número telefónico que el licitante indique en su propuesta técnica y que se pueda visualizar e imprimir la evidencia del servicio otorgado.
- o Que el Instituto pueda crear reportes gráficos sobre los incidentes reportados.

En caso contrario el Licitante que no cumpla con los requerimientos de la Prueba Técnica a entera satisfacción del Instituto, será motivo para considerar como no solvente la propuesta Técnica.

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, motivo para considerar como no solvente la propuesta Técnica.

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.

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

IMPRESA
COMITÉ DE LICITACIONES
VERACRUZ

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

PROPUESTA TÉCNICA

SERVICIO DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010

AF

ad

SE DESCRIBE AMPLIA Y DETALLADA LA PROPUESTA DEL SERVICIO
OFERTADO DE ACUERDO AL NUMERAL 3.3 INCISO A).

Lic. Carlos Adolfo Olivares Garcia
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

IMPRESA DE CONTRATOS
00011

14



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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

Mi representada oferta el servicio de mantenimiento correctivo para todos los equipos de cómputo, periféricos y auxiliares del Instituto Mexicano del Seguro Social, descritos en los distintos apartados de este anexo, como son dispositivos varios en los que se contemplan los servidores departamentales, equipos de computo portátil y de escritorio, ups e impresoras, que se encuentran en los diferentes inmuebles del Instituto a nivel nacional, bajo un esquema de administración de incidentes, por lo cual mi representada oferta:

Partida	Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
1	Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios Zona 1	6,500	16,250
2	Incidentes para la atención de fallas en dispositivos varios Zona 2	6,500	16,250
Totales		13,000	32,500

El servicio que oferta mi representada es para la atención y solución de los incidentes de los equipos ya sea por el servicio de "Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto)" o bien por el servicio de "Mantenimiento Correctivo", de acuerdo a los alcances y especificaciones del presente procedimiento de licitación, a partir del día hábil siguiente del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2010.

Consideramos llevar a cabo el servicio de mantenimiento preventivo de acuerdo a lo indicado al numeral 3.12 Mantenimiento Preventivo del presente anexo.

Mi representada atenderá los equipos que han ido presentando fallas y que por no contar con el servicio, no han sido atendidos y solucionados los cuales conforman el servicio especificado como numeral 3.3. Restablecimiento del Servicio (Puesta a Punto).

3.1 Mantenimiento Correctivo

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

- a) 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 Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., tenga para tal fin.

Lic. Carlos Adolfo Olivares Garcia
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00012



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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

1. Personal técnico calificado.
2. Herramientas y los equipos de diagnóstico, prueba y ajuste necesarios para efectuar el mantenimiento.

Mi representada en caso de verse favorecida en la presente licitación atenderá cada uno de los reportes en los tiempos de solución establecidos en el punto 3.7 de éste Anexo, mi representada garantiza la funcionalidad de todos los equipos descritos en el Apartado "A" del presente Anexo, solucionando la totalidad de los incidentes reportados incluso a nivel de BIOS. Así mismo, durante la vigencia del Contrato o de lo especificado en las presentes bases de licitación y hasta la solución de los incidentes del equipo, mi representada queda obligada a cerrar la totalidad de los reportes generados, sin menoscabo de las penas convencionales y/o deducciones que se generen.

En caso de vernos favorecidos en la Partida 1 ó 2 asignaremos, sin costo adicional para el Instituto, en sitio y de tiempo completo, Ingenieros Coordinadores de Servicio, en las ciudades indicadas en la columna "Ciudades o Sitios" especificados en la Tabla A, durante la vigencia del Contrato y el tiempo posterior necesario para concluir la solución del total de los reportes pendientes y hasta el finiquito de los mismos, 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.

Lic. Carlos Adolfo Olivares García
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
CONTRATACION
Y ADQUISICIONES
00013



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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	Ai menos 3
	DF Norte	Magdalena de las Salinas	Ai menos 1
	DF Sur	Santa Anita	Ai menos 1
	Morelos	Cuernavaca	Ai menos 1
	Tlaxcala	Tlaxcala	Ai menos 1
	Campeche	Campeche	Ai menos 1
	Chiapas	Tapachula	Ai menos 1
	Quintana Roo	Chetumal	Ai menos 1
	Tabasco	Villahermosa	Ai menos 1
	Yucatán	Mérida	Ai menos 1
	Oaxaca	Oaxaca	Ai menos 1
	Guerrero	Acapulco	Ai menos 1
	Hidalgo	Pachuca	Ai menos 1
	Colima	Colima	Ai menos 1
	Michoacán	Morelia	Ai menos 1
	Veracruz Norte	Jalapa	Ai menos 1
	Veracruz Sur	Orizaba	Ai menos 1
	Puebla	Puebla	Ai menos 1
Estado de México Oriente	Naucalpan	Ai menos 1	
Estado de México Poniente	Toluca	Ai menos 1	

Handwritten notes and signatures on the right side of the table.

PARTIDA 2/ZONA 2:

Partida	Delegaciones	Ciudades o Sitios	Ingenieros Coordinadores
2	Jalisco	Guadalajara	Ai menos 1
	Coahuila	Saltillo	Ai menos 1
	Coahuila	Torreón	Ai menos 1
	Nuevo León	Monterrey	Ai menos 1
	San Luis Potosí	San Luis Potosí	Ai menos 1
	Tamaulipas	Cd. Victoria	Ai menos 1
	Aguascalientes	Aguascalientes	Ai menos 1

Lic. Carlos Adolfo Olivares Garcia
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Handwritten signatures and stamps at the bottom right of the page.



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

Nayarit	Tepic	Al menos 1
Chihuahua	Chihuahua	Al menos 1
Chihuahua	Cd. Juárez	Al menos 1
Durango	Durango	Al menos 1
Zacatecas	Zacatecas	Al menos 1
Baja California	Mexicali	Al menos 1
Baja California Sur	La Paz	Al menos 1
Querétaro	Querétaro	Al menos 1
Guanajuato	León	Al menos 1
Sinaloa	Culiacán	Al menos 1
Sonora	Cd. Obregón	Al menos 1

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

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

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

3.2 Planta Instalada y Nivel de Servicio

El servicio ofertado por mi representada estará destinado a atender, corregir y solucionar todos los incidentes de los equipos propiedad del Instituto (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ORIGINAN LOS INCIDENTES EN LOS EQUIPOS) ubicados en los inmuebles del Instituto a nivel Nacional, de las marcas, modelos y cantidades, que se mencionan en los distintos **Apartados** de este Anexo, de acuerdo a lo siguiente:

DESCRIPCIÓN
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, de máximo 60 hrs. hábiles


 Lic. Carlos Adolfo Olivares García
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00015



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

La distribución del equipamiento por Partida (Zona) y Delegación se muestra en las tablas siguientes, mismas que serán cubiertas durante la vigencia del contrato, el equipamiento se encuentra en el **Apartado A.**

ZONA	Delegaciones	Ciudades o Sitios	IMPRESORAS	LAPTOP	PC	SERVIDOR	OTROS	TOTAL DELEGACION
Z1	Nivel central	Ciudad de México	2,044	491	6,010	211	3,071	11,827
Z1	Campeche	Campeche	420	15	675	11	92	1,213
Z1	Chiapas	Tapachula	1,358	48	2,287	11	92	3,796
Z1	DF Norte	Magdalena de las Salinas	3,026	125	6,174	77	547	9,949
Z1	DF Sur	Santa Anita	3,648	143	6,760	62	480	11,093
Z1	Guerrero	Acapulco	647	37	1,583	25	102	2,394
Z1	Morelos	Cuernavaca	756	31	593	26	450	1,856
Z1	Oaxaca	Oaxaca	1,503	77	1,632	0	167	3,379
Z1	Puebla	Puebla	1,453	92	2,787	42	246	4,620
Z1	Quintana Roo	Chetumal	534	55	1,056	16	128	1,789
Z1	Estado de México Poniente	Toluca	1,366	33	2,394	48	195	4,036
Z1	Estado de México Oriente	Naucalpan	2,954	55	3,818	92	639	7,558
Z1	Tabasco	Villahermosa	464	16	870	10	98	1,458
Z1	Tlaxcala	Tlaxcala	494	5	624	0	60	1,183
Z1	Colima	Colima	371	25	565	10	113	1,084
Z1	Hidalgo	Pachuca	985	19	1,256	17	243	2,520
Z1	Michoacán	Morelia	1,319	16	2,255	29	205	3,824
Z1	Veracruz Norte	Jalapa	871	19	1,870	80	80	2,920
Z1	Veracruz Sur	Orizaba	1,910	32	1,964	74	778	4,758
Z1	Yucatán	Mérida	870	14	1,267	15	100	2,266
		TOTAL ZONA 1	26,993	1,348	46,440	856	7,886	83,523
ZONA	Delegaciones	Ciudades o Sitios						
Z2	Aguascalientes	Aguascalientes	525	6	890	17	112	1,550
Z2	Baja California Norte	Mexicali	1,474	64	2,528	51	252	4,369
Z2	Baja California Sur	La Paz	458	20	811	14	140	1,443
Z2	Chihuahua	Chihuahua	1,959	60	3,244	35	487	5,785
Z2	Coahuila	Saltillo, Torreón	2,206	56	3,674	68	302	6,306
Z2	Durango	Durango	940	21	1,479	42	140	2,622
Z2	Guanajuato	León	1,587	0	2,338	46	643	4,614
Z2	Jalisco	Guadalajara	2,112	132	5,060	55	116	7,475
Z2	Nayarit	Tepic	544	16	1,109	12	102	1,783
Z2	Nuevo León	Monterrey	2,277	80	4,847	186	570	7,960
Z2	Querétaro	Querétaro	913	20	1,411	44	218	2,606
Z2	San Luis Potosí	San Luis Potosí	1,524	62	2,235	116	281	4,218
Z2	Sinaloa	Culiacán	1,919	80	2,547	31	90	4,667
Z2	Sonora	Cd. Obregón	1,543	77	3,076	59	421	5,176
Z2	Tamaulipas	Cd. Victoria	1,992	68	2,593	50	1,837	6,540
Z2	Zacatecas	Zacatecas	778	22	1,109	16	171	2,096
		TOTAL ZONA 2	22,751	784	38,951	842	5,882	69,210
		TOTALES NACIONALES	49,744	2,132	85,391	1,698	13,768	152,733

Lic. Carlos Adolfo Olivares García
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00016



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

Los tiempos de solución serán de acuerdo a lo establecido en el numeral **3.7 Tiempos de Solución**

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

Mi representada en caso de resultar adjudicada en alguna partida del presente procedimiento considera para otorgar los servicios descritos en las presentes bases de Licitación, las zonas horarias a la que pertenece cada estado.

En caso de vernos favorecidos en la partida 1 ó 2 mi representada ofrece una garantía sobre las refacciones utilizadas incluida la mano de obra correspondiente (Garantía sobre el trabajo realizado), tanto en el servicio de mantenimiento correctivo como en el de puesta a punto, por un período de 90 días naturales contados a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto, por lo que una falla o serie de fallas que reincidan sobre un equipo dentro de dicho periodo de garantía, no se contabilizará como un incidente susceptible de incluirse en la factura mensual del servicio sin embargo les aplica todas y cada una de las características y alcances del servicio especificados en las presentes bases de licitación incluyendo deducciones por falta de atención.

3.3 Restablecimiento del Servicio del equipo Multimarca

(Puesta a Punto)

Mi representada considera como Puesta a Punto todos los reportes que se encuentren sin atención hasta el día de firma del contrato.

Este servicio tendrá el siguiente tratamiento:

Los tiempos de solución que ofrece mi representada serán de acuerdo a la siguiente tabla:

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

En caso de que mi representada resulte favorecida realizará la reparación de la totalidad de las fallas (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ORIGINAN LOS INCIDENTES EN LOS EQUIPOS) de los reportes Puesta a Punto en el tiempo establecido, por lo que de no cumplir, aceptaremos las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. El nivel de este servicio también incluye el tratamiento del numeral **3.8 Soporte de Equipos.**

Lic. Carlos Adolfo Olivares García
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00017



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

Cada uno de los equipos que conformen el listado de "Puesta a Punto", serán atendidos y contabilizados como un incidente, por lo que éstos se restarán del total de incidentes a contratar por el Instituto.

Mi representada considerará que hay un periodo de tiempo derivado del proceso de licitación en donde pueden abrirse mas reportes que serán considerados como parte integral de la Puesta a Punto. El Instituto no tiene información de las fallas que puedan darse en este lapso. El listado completo de equipo de puesta a punto será entregado a mi representada a través de Oficio a más tardar 6 días hábiles posteriores a la fecha de firma del contrato por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.

3.4 Horario de Servicio

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

HORARIO DE SERVICIO REQUERIDO
12 Horas (de 8:00 a 20:00 Horas de Lunes a Viernes)

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

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

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

La Mesa de Servicios de mi representada y se encuentra descrita en el numeral **3.16 Mesa de Servicios del Proveedor**, se encontrará disponible de acuerdo a lo siguiente:

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

Lic. Carlos Adolfo Olivares Garcia
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00018
 MEXICO
 URUGUAY



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

3.4.1 Cobertura del Personal

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

3.5 Atención de Reportes de Incidentes

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

1. Registro de Incidentes en la Mesa de Servicios del Proveedor.
2. Asignación de personal para atención de Incidentes.
3. Atención del Incidente.
4. Solución y documentación del Incidente.

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

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

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

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


Lic. Carlos Adolfo Olivares García
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00019



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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

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

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

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

3.6 Promedios Mensuales

Mi representada cuenta con los elementos para conformar la presente propuesta técnica, de acuerdo a las estadísticas, se tiene un promedio mensual de reportes del año 2009, distribuido por delegación de acuerdo a la siguiente tabla:

Partida	Delegación	Eventos Totales por Delegación 2009	Eventos Promedio Mensual 2009	Equipos en cobertura 2009	Eventos Totales en 2009 Mayo-Diciembre
1	Nivel Central	1,833	262	14,242	16,295
	DF Norte	2,185	312	10,031	
	Df Sur	2,067	295	13,067	
	Morelos	516	74	2,244	
	Tlaxcala	333	48	1,308	
	Puebla	978	140	6,604	
	Campeche	248	35	1,280	
	Chiapas	621	89	3,603	
	Quintana Roo	579	83	1,814	
	Tabasco	536	77	1,441	
	Yucatán	401	57	2,251	
	Oaxaca	739	106	3,681	

Lic. Carlos Adolfo Olivares García
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00020



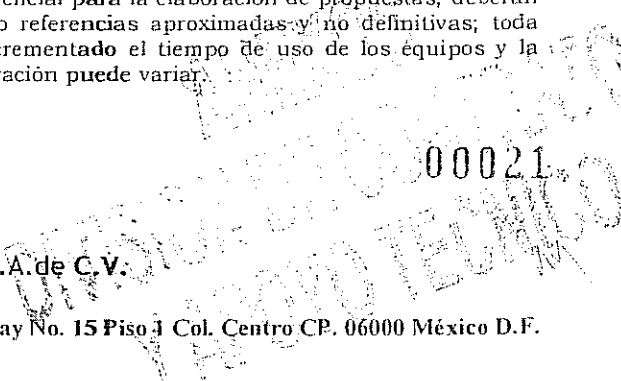
17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

	Guerrero	431	62	1,885	
	Veracruz Norte	616	88	3,478	
	Veracruz Sur	440	63	4,124	
	EDM Oriente	1,577	225	7,312	
	EDM Poniente	599	86	4,110	
	Hidalgo	565	81	2,553	
	Colima	301	43	1,154	
	Michoacan	730	104	3,552	
2	Coahuila	1,242	177	5,452	17,344
	Nuevo Leon	2,392	342	8,105	
	San Luis Potosí	710	101	3,756	
	Tamaulipas	904	129	4,229	
	Aguascalientes	396	57	1,058	
	Chihuahua	1,608	230	5,663	
	Durango	790	113	2,529	
	Zacatecas	349	50	2,232	
	Baja California Norte	1,185	169	4,385	
	Baja California Sur	487	70	1,610	
	Sinaloa	1,438	205	4,955	
	Nayarit	617	88	1,818	
	Querétaro	420	60	2,692	
	Guanajuato	1,093	156	4,433	
	Jalisco	2,531	362	10,420	
	Sonora	1,182	169	3,864	
		33,639	4,806	156,935	

La información contenida en las tablas anteriores 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.

Lic. Carlos Adolfo Olivares Garcia
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.





17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

Se toma en cuenta que los equipos de impresión sólo fueron considerados para el periodo comprendido entre los meses de Mayo a Septiembre del 2009. A continuación se muestra el total de equipo de impresión por Delegación que estuvo bajo contrato durante esos meses de 2009:

Delegación	IMPRESORAS	Delegación	IMPRESORAS
Campeche	512	Coahuila	1,815
Chiapas	1,264	Colima	428
DF Norte	3,141	Guanajuato	1,684
DF Sur	4,655	Hidalgo	1,086
Guerrero	355	Jalisco	3,694
Morelos	814	Michoacán	1,286
Nivel Central	3,000	Nuevo León	2,549
Oaxaca	1,655	Querétaro	976
Puebla	2,061	San Luis Potosí	1,268
Quintana Roo	602	Tamaulipas	1,432
EDM Oriente	2,711	Aguascalientes	410
EDM Poniente	1,482	Baja California Norte	1,445
Tabasco	475	Nayarit	522
Tlaxcala	544	Chihuahua	1,936
Veracruz Norte	1,102	Baja California Sur	521
Veracruz Sur	1,901	Durango	952
Yucatán	336	Sinaloa	2,005
Sonora	956	Zacatecas	857
		Total de Impresoras en 2009(Mayo-Sept.)	52,432

Lic. Carlos Adolfo Olivares García
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

00022



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

A continuación se muestra la distribución promedio sobre el porcentaje de incidentes de acuerdo al tipo de dispositivo. La información servirá como base para que mi representada complete la propuesta Técnica-Económica, se considera que los equipos cuentan con un año más de operación, por lo que las cifras podrán variar, y sólo son una aproximación.

Porcentaje (%)	DISPOSITIVO	INCIDENTES
41.91%	IMPRESORAS	14,098
0.96%	LAPTOP	323
1.82%	OTROS	612
54.42%	PC	18,307
0.89%	SERVIDOR	299
100	TOTAL DE INCIDENTES	33,639

3.7 Tiempo de Solución

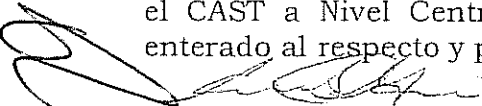
Es el tiempo máximo en horas hábiles en que el personal técnico calificado de mi representada debe solucionar el incidente del equipo, el cual se contabilizará desde el momento en que es reportado a mi representada y será de acuerdo a lo siguiente:

TIEMPO DE SOLUCIÓN	
PARTIDA	APARTADO "A"
1 Y 2	60 horas hábiles

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

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

En los casos en que el usuario no se encuentre y no sea posible dar atención al caso abierto, para esto mi representada a través de su personal establecerá la 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.


 Lic. Carlos Adolfo Olivares García
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

00023



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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

En caso que mi representada no corrija el incidente en el tiempo establecido, por falta de disponibilidad de refacciones originales o equivalentes en el mercado nacional o internacional, se informará al Instituto mediante escrito en papel membretado, sin embargo mi representada se apegará a lo indicado en el punto **3.8 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.

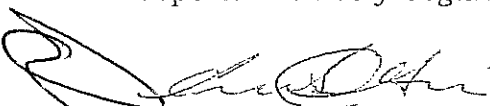
3.8 Soporte de Equipos

Mi representada se obliga a proporcionar al INSTITUTO un equipo de soporte en los siguientes casos:

- A. Para todos los casos en que el incidente del equipo propiedad del Instituto no pueda ser solucionado en sitio y tenga que ser retirado al laboratorio o centro de servicio de mi representada. Nos obligamos invariablemente a proporcionar un equipo de soporte con funcionalidades equivalentes al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto. No se autoriza retirar ningún equipo con falla si no se deja un equipo de soporte para continuar con la operación normal.
- B. Si la solución del incidente excede de 60 horas hábiles, mi representada se obliga a proporcionar un equipo de soporte de funcionalidades equivalentes al que está atendiendo y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto. Si no se entrega el equipo de soporte dentro de estas 60 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 se determine en el mantenimiento correctivo y en el servicio de puesta a punto, mi representada dejará un equipo nuevo con funcionalidades equivalentes y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto (para modelos no institucionales se proporcionará un consumible, adicional al incluido por el fabricante, nuevo y de alto rendimiento para las impresoras) en calidad de sustitución definitiva (**Cesión de Equipo**), sin costo para el Instituto, y se incluirá para el mantenimiento correctivo aún cuando la marca y/o modelo no estén considerados en los Apartados de las presentes bases.

Previo a la sustitución definitiva, mi representada solicitará autorización a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática respecto a los modelos de equipo a cesionar.


Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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

00024



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

Mi representada considerará el otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que sean derivados de la atención en el servicio de mantenimiento correctivo como en el de puesta a punto, de 180 días naturales contados a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto, por lo que las fallas sobre estos equipos no se contabilizarán como un incidente susceptible de incluirse en la factura mensual del servicio, sin embargo les aplica todas y cada una características y alcances del servicio especificados en las presentes bases de licitación incluyendo deducciones por falta de atención.

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

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

Los equipos soportados que fueron derivados al laboratorio o centro de servicio de mi representada para su reparación, serán 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 mi representada se obliga a informar por escrito al Centro de Atención y Soporte Tecnológico de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática o a la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente, las razones por las que no ha regresado el equipo a su lugar original y la fecha compromiso en que regresará el equipo.

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

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 será avalada por el responsable del equipo, debiendo emitir personal de mi representada, el dictamen técnico correspondiente. No se considerara como siniestro a un equipo que presenta múltiples fallas. 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


Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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

00025



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

referente al siniestro nos obligamos 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 dictaminará como irreparable por las causas señaladas en el párrafo anterior.

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

3.9 Desechos

Será responsabilidad de mi representada el desecho de partes o refacciones que se reemplacen y que por su naturaleza deban tener un tratamiento especial para su depósito o destrucción, no se utilizará ningún inmueble del Instituto para dicho fin.

3.10 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 mi representada, dicho equipo para su revisión y reparación en su caso.

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

3.11 Esquema General del Proceso de Atención de Incidentes

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

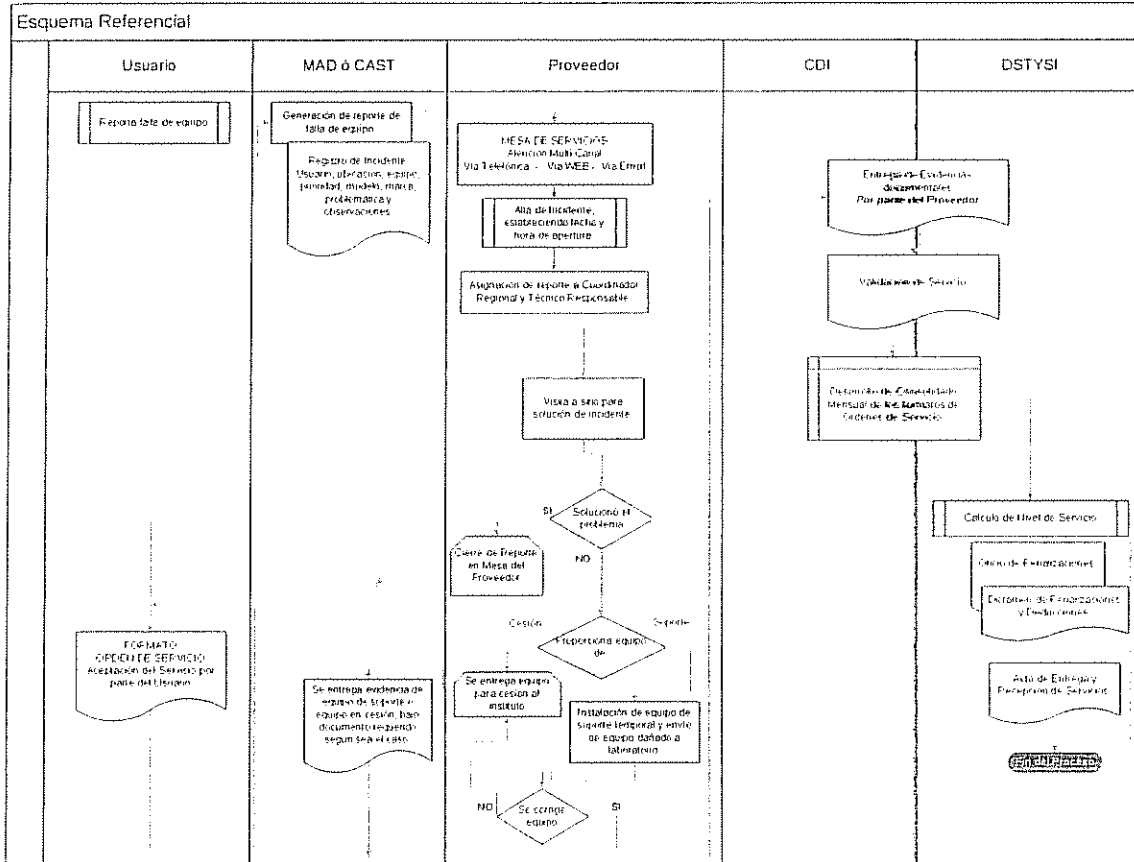

Lic. Carlos Adolfo Olivares Garcia

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



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.



- 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

Lic. Carlos Adolfo Olivares García
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

AMEXOS
 INGENIERIA DE CONTRATACION
 00027



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

3.12 Mantenimiento Preventivo en Correctivo Ofertado por mi Representada

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 a los equipos descritos en el Apartado "A" así como a los equipos integrados en el Listado de Puesta a Punto. El Costo de este servicio se encuentra 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 de mi representada y el usuario verificarán el correcto funcionamiento del equipo.
- En equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal de mi representada y el usuario verificarán que la conectividad quede restablecida.
- Mi representada, anotará todas las características y datos del equipo de que se trate en la Orden de Servicio.
- Mi representada respetará y cuidará en todo momento las etiquetas con las marcas, modelos y números de serie de los equipos, con el fin de no borrar dicha información.

Particularidades

CPU (Computadora Personal o Servidor)

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

Unidades de Disco

- Limpieza de conectores

Gabinete

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

Teclado

- Limpiar con aire a presión

Mouse

Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

1. Limpieza de partes mecánicas.

Monitor

1. Limpieza con aire a presión.
2. Aplicación de líquido antiestático.

Laptop

- Sopleteado, limpiado de teclado y limpiado de pantalla.

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

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

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

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

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

3.13 Reportes Técnicos (Orden de Servicio)

Mi representada 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.

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

Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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

00029



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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 a los 5 días hábiles posteriores a la entrega de la Información de mi representada.

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

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

3.14 Informes Periódicos

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

Dicho reporte contendrá por lo menos:

- a. Número de reporte del Proveedor.
- b. Número de folio del Instituto.
- c. Marca del Equipo.
- d. Modelo del Equipo
- e. Número de Serie.
- f. Descripción de la falla.
- g. Ubicación Original del Equipo Reportado (Indicando por lo Menos: Entidad Federativa, Delegación o Municipio, Colonia, Código Postal, Calle y Numero)
- h. Fecha y hora de Apertura de Reporte.
- i. Fecha y hora de inicio.
- j. Fecha y hora de término del servicio.

Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

k. Descripción de la solución de la falla.

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

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

3.15 Días Laborables

Los días laborales del año para el Instituto lo serán obligados para mí representada. 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, el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre y 25 de Diciembre.

3.16 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 mí representada, se creará el Grupo de Niveles de Servicio para cada Partida, el objetivo es tratar asuntos de carácter general y nunca de carácter legal, mismo que se integrará con personal de ambas partes.

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

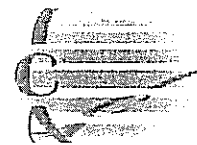
Grupo de Niveles de Servicio Operativo

Personal de mí representada 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, se escalará a los niveles directivos que correspondan, a fin de que estos tomen las decisiones y acuerdos para su solución.

Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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 nos obligamos a notificar a todos sus representantes de los acuerdos pactados.

3.17 MESA DE SERVICIOS DE INGENIERIA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES S.A. DE C.V.

3.17.1 Características de la Mesa de Servicios

- A. A fin de proporcionar al Instituto a través de las Mesas de Ayuda Delegacionales pertenecientes a las Coordinaciones Delegacionales de Informática y CAST a nivel Central, un punto único de contacto para reporte de incidentes en los servicios objeto de la presente licitación, y que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., pueda realizar el soporte a incidentes, conforme a lo descrito en el presente anexo, mi representada contará 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 la herramienta JTSM, IT SERVICE MANAGEMENT DE FRONTRANGE.
- B. La mesa de servicios será operada por personal de mi representada, así como también se considera que el Instituto realizará consultas y altas de reportes de incidentes a través de la misma herramienta via web.
- C. Mi representada contemplará el asignar al personal necesario de agentes de la mesa de servicios, para cumplir con el servicio requerido en las presentes bases de licitación.
- D. Mi representada contempla la **transferencia** de conocimientos al Instituto para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de los mismos en la herramienta de la Mesa de Servicios por los medios que el Instituto requiera, en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha de firma del contrato derivado de la presente convocatoria de Licitación. De lo contrario aceptaremos las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.
- E. Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V contemplará 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 aceptaremos las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Mi representada será responsable ante el Instituto del respaldo de la Información. La entrega del respaldo de la información generada por la herramienta de la mesa de servicios se realizará posterior a cada mes de servicio.

Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

como máximo a los 15 días naturales posteriores a cada fin de mes en formato de Microsoft SQL.

F. Como mínimo por cada partida, mi representada contempla el contar con los siguientes recursos para dar servicio de manera específica y única para el Instituto:

1. Al menos 5 agentes de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta
2. Al menos 2 supervisores o coordinadores de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta.
3. Licencias concurrentes para la operación del personal del Instituto, mismas licencias tendrán los atributos necesarios para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes. Es responsabilidad de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., garantizar la concurrencia de cada Coordinación Delegacional de Informática (Según corresponda a cada Partida) y de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.

Adicionalmente a los recursos y licencias solicitadas, mi representada considerará las licencias necesarias para operar su servicio de soporte técnico (técnicos en sitio). Dichas licencias serán de la misma herramienta ofertada para asegurar un solo procedimiento de seguimiento de cada uno de los casos (incidentes).

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 mi representada.

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

Mi representada oferta en sus servicios la mesa de servicios la cual cuenta con una herramienta con funcionalidad web.

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. considerará como objetivos principales de la mesa de servicios el recibir, registrar, analizar y canalizar los reportes de incidentes o fallas, a las cuales se les dará seguimiento y solución. La información generada estará disponible en cualquier momento para su consulta por parte del Instituto. Mi representada 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

Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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

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

- A) Recepción y registro de incidentes
Todos los detalles de los incidentes deben ser registrados en la herramienta habilitadora.
- B) 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.
- C) Investigación y diagnóstico
Se realiza un procedimiento de solución correspondiente a esta clasificación.
- D) Resolución y Recuperación
Se proporciona la solución correspondiente, se actualiza la información del incidente que provenga de una solución temporal o de un cambio.
- E) Cierre del Incidente
Actualización de la información del incidente, y cierre de la Solicitud de servicio.
- F) 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 Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., utiliza para la prestación del presente servicio cumple con el proceso de Gestión de Incidentes y el de gestión de los niveles de servicio, necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente anexo.

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

3.17.2 Niveles de Atención en la Mesa de Servicios

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


Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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

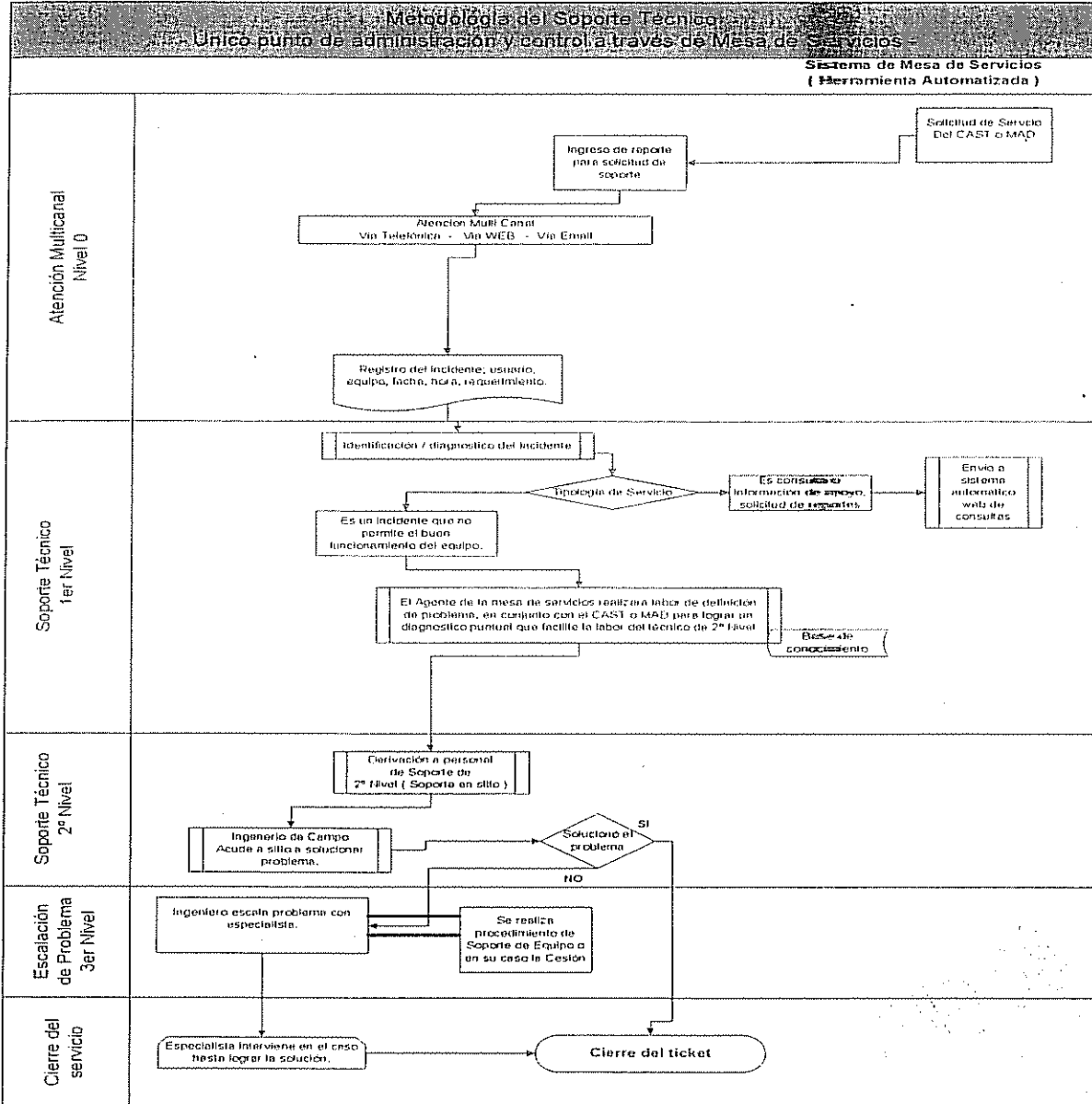


17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10

PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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



[Signature]
 Lic. Carlos Adolfo Olivares García
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00035
 DIVISIÓN DE APOYO TÉCNICO
 NA



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

SOPORTE TÉCNICO

1) Atención Multicanal Nivel 0

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

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

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

2) Soporte técnico de 1er Nivel

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

3) Soporte Técnico 2º Nivel

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

4) Escalación de Incidente 3er Nivel

Para aquellos casos en que el incidente reportado no haya sido posible solucionar en sitio, Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., podrá retirar el equipo para su reparación conforme al numeral **3.8 Soporte de Equipos** del presente anexo técnico. En este caso dejaremos en sustitución equipos de respaldo temporal, para estos casos será obligatorio que mi representada adicionalmente al sistema de gestión impreso que realice, documentará el caso de soporte de equipos o cesión de equipos en la herramienta, para estos casos y otros que podrán ser requeridos por el Instituto, la herramienta que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., utiliza contempla el envío programado o calendarizado de correos electrónicos para informar al CAST o MAD de esta operación.

Ljc. Carlos Adolfo Olivares García

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

00036



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

Nivel de Servicio

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

Canal Telefónico

Para cumplir con los niveles de servicio exigidos en cuestión con la disponibilidad de la mesa de servicios, Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., cuenta desde el primer día hábil después de la firma de contrato con una herramienta que le permite al Instituto medir de manera específica los siguientes rubros para la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., en el mismo número telefónico (01-800) lada nacional gratuito que fue definido en numeral **3.5 Atención de Reportes de Incidentes.**

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

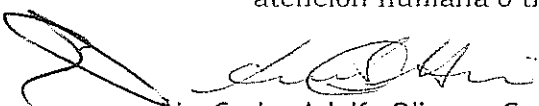
El 95% del nivel de disponibilidad para el canal telefónico se contemplará de la siguiente manera:

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

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

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.


Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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

Canal Web

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

Canal de Correo Electrónico

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

3.17.3 Configuración de la Herramienta de la Mesa de Servicios

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

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

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

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

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

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

Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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

3.17.4 Documentación y Reportes

Mi representada hará 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 altas de incidentes vía Web en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha de firma de contrato.

La herramienta que Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., oferta como parte del servicio cuenta con la funcionalidad de envío de reportes tipo pre configurados de manera automática a través de calendarización y programación, el envío es la vía electrónica al personal que el Instituto designe. Esta funcionalidad no exenta mi representada a entregar los reportes solicitados en el numeral **3.13 Reportes Técnicos** y **3.14 Informes Periódicos** del presente anexo, así como reportes específicos o especializados que le sean solicitados a Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V..

3.17.5 Herramienta automatizada para la mesa de servicios

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

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

Funcionalidades de la herramienta en base a ITIL y características.

Administración de Incidentes

- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser creados.
- ✓ Cada reporte de incidente tiene una única identificación.
- ✓ La fecha y hora del reporte de los incidentes serán grabadas automáticamente en el reporte del incidente.
- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser clasificados por prioridad y por categoría.
- ✓ Los reportes de incidentes contienen información de su status.

Lic. Carlos Adolfo Olivares García 
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser ligados a las características de las llamadas del usuario.
- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser ligados y direccionados al personal de mi representada que brindará el soporte.
- ✓ Los reportes de incidentes pueden ser asociados a los expedientes de problemas.
- ✓ Los incidentes pueden ser rastreados y monitoreados contra un margen de tolerancia.
- ✓ Existe un soporte a notificaciones y escalamientos bajo un margen de tolerancia.
- ✓ Provee información administrativa acerca del proceso.
- ✓ Proporciona una extracción automática de registros de la base de información sobre una solución de fallas específicas e información de la configuración.
- ✓ La herramienta permite a los agentes y usuarios enviar y dar seguimiento a sus solicitudes en línea.

Administración de problemas

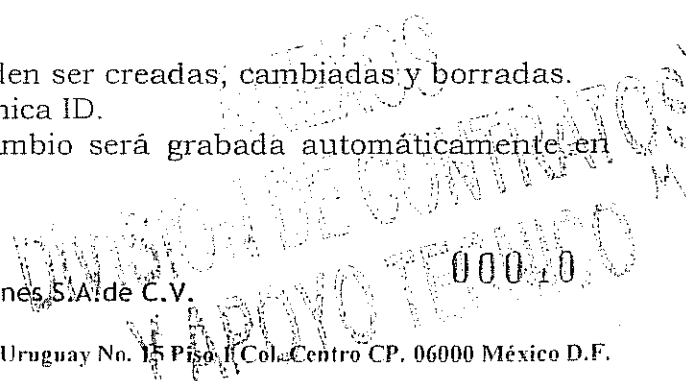
- ✓ Los registros de problemas pueden ser creados.
- ✓ Cada registro de un problema tiene una única ID.
- ✓ La hora y la fecha de un registro de un problema se graba automáticamente en éste.
- ✓ Los registros de problemas se separarán de los reportes de incidentes y las solicitudes de cambios.
- ✓ Los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

Administración del cambio

- ✓ Los registros de solicitudes de cambios pueden ser creadas, cambiadas y borradas.
- ✓ Cada solicitud de cambio cuenta con una única ID.
- ✓ La hora y la fecha de una solicitud de cambio será grabada automáticamente en ésta.

Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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





17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

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

Administración de la configuración

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

Lic. Carlos Adolfo Olivares García 
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

00041



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

- servicio, relaciones entre componentes y servicios ej. Relaciones de cadenas de servicios, relación de conexiones lógicas, ej. "es requerido para".
- ✓ Maneja las versiones de los elementos de configuración (CÍ'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 se pueden crear, cambiar y borrar.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio contienen la información acerca del proveedor y cliente, servicios, niveles de servicio, etc.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio pueden ser ligados a incidentes y cambios.
- ✓ Los registros de los Acuerdos de niveles de servicio pueden ser ligados a las herramientas de monitoreo, medición y registro del performance de los servicios de TI provistos.
- ✓ Provee la información gerencial (reportes) acerca del proceso.

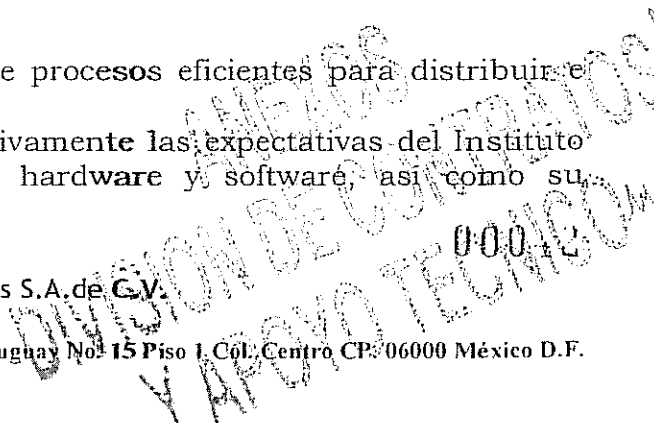
Administración de la Disponibilidad.

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

Lic. Carlos Adolfo Olivares García 
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.





17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

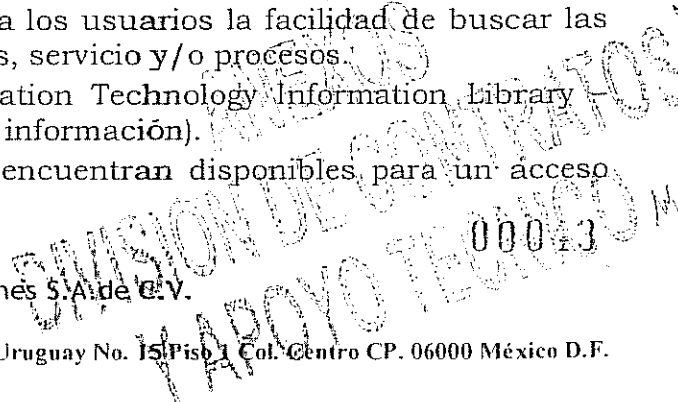
- ✓ Facilidad de la herramienta para la creación y administración de una Librería definitiva de software, así como su mantenimiento.
- ✓ Mejor uso de los recursos en servicios de tecnología.
- ✓ Ahorro en costos.
- ✓ Reducción en el tiempo de implementación.

3.17.6 CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

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

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


 Lic. Carlos Adolfo Olivares García
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.






17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

- Soporte para validación de integridad: permite la autorización, tendrá consistencia en el estándar de nombramientos, puede validar campos obligatorios o mandatarios, puede validar las relaciones desde y hacia otros CI's, reporta datos inválidos.
- Control de Acceso: La herramienta controla los derechos de acceso controlados a nivel grupo, a nivel usuario, registra detalladamente los cambios realizados, anota las probabilidades de CI's contra modificaciones cuando estén ligadas a un cambio.
- Puede manejar los siguientes indicadores de Status: abierto y cerrado, con opción de configurar también: en solicitud, en prueba/probado, instalado, aceptado, producción, en reparación/mantenimiento, removido, vendido, perdido.
- Los reportes pueden: ejecutarse en forma gráfica en tiempo real. Por cada miembro de la mesa de servicios de mi representada.
- La herramienta cuenta con la facilidad de modificar las pantallas para mostrar gráficas personalizadas, por cada miembro o conforme a lo diseñado por el administrador. Tomando en cuenta la información que se tenga en la base de datos. Pudiendo ser los gráficos: pareto, pay, entre otros.
- La herramienta tiene la capacidad de poder visualizar los CI's y sus relaciones vía web, en forma predefinida.
- La herramienta tiene la facilidad de generar nuevos reportes, almacenarlos y personalizarlos, incluso tener la capacidad de poder exportarse desde Crystal Reports de manera directa, en formato de texto enriquecido
- La herramienta tiene un diseño 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 tiene la facilidad de actualización (upgrade), respetando la integridad de la base de datos y configuración que se tenga antes de esta.
- La herramienta no requiere de 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 tienen la capacidad de poder utilizar varios protocolos como HTTP, servicios web (web services), correo electrónico, FTP, entre otros.
- La herramienta soporta aplicaciones para publicar mensajes, en respuesta de la invocación de eventos (incidentes o alertas). La herramienta puede publicar estos mensajes en formato Standard XML & XSL y puede entregarlos en forma segura a través de una conexión http.
- Para el manejo de mensajes del punto anterior, la herramienta puede soportarlos a través de múltiples métodos de comunicación, pudiendo ser: http, web services, SOAP.



Lic. Carlos Adolfo Olivares Garcia

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

00014



17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

- La herramienta cuenta con la capacidad de poder soportar aplicaciones cliente/servidor basadas en web y clientes locales.
- La herramienta cuenta con la capacidad de poder soportar múltiples clientes de correo electrónico.
- La herramienta tiene la capacidad de poder soportar comunicación sincrónica desde y hacia otras aplicaciones y fuentes de datos
- La herramienta fue desarrollada en Native .NET
- La herramienta es flexible para crear nuevos campos sin programación. Como diseño de nuevos formularios, tablas, campos, entre otros.
- La herramienta permite una administración centralizada.
- La herramienta tiene la capacidad de poder migrar la configuración de una ambiente de pruebas a un ambiente de producción sin utilizar algún otro módulo.
- La herramienta tiene la capacidad de poder utilizar un correo electrónico para el envío de información.
- La herramienta cuenta con Interfaces: Cliente WEB y cliente propietario.
- La herramienta cuenta con Autenticación: Directorio Activo, Propietaria.
- La herramienta tiene la capacidad de poder utilizar reportes (tickets) vía correo electrónico (e-mails).

3.13 Procedimiento de cierre y cálculo de penalizaciones

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

- 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.
- Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., contará con 5 días hábiles a partir de la entrega de la relación de reportes pendientes para entregar una carpeta con los reportes técnicos, debidamente relacionados, que amparan la solución de los incidentes. Los reportes técnicos de los folios que no sean entregados, serán considerados abiertos sin menoscabo de la penalización que generen; en caso de que no se reciba comunicado alguno por parte Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., en este periodo, la penalización se tomará como aceptada; el Centro de Atención y Soporte Tecnológico notificará al Proveedor los días en los que incurrió en incumplimiento, con el fin de que, en un periodo no mayor a 5 días hábiles después de la notificación, Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., argumente lo que a su juicio convenga.
- Transcurridos estos días será emitido el oficio de penalización.


Lic. Carlos Adolfo Olivares García

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



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 3

**“PROPUESTA ECONÓMICA Y “CUADRO DE
ADJUDICACIÓN”**

*ANEXOS
CONSISTE EN CONTRATO
Y ANEXO MEXICO*

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 03 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPÉUTICOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

0700480

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 00641322-031-10 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010"

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:-----

INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.

PARTIDA 1					
MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PUESTA APUNTO					
CONCEPTO	CANTIDAD MÍNIMA a CONTRATAR	CANTIDAD MÁXIMA a CONTRATAR	IMPORTE UNITARIO en M.N.	IMPORTE TOTAL en M.N. POR LA CANTIDAD MÍNIMA A CONTRATAR	IMPORTE TOTAL en M.N. POR LA CANTIDAD MÁXIMA A CONTRATAR
Incidentes para atención de fallas en dispositivos varios (pc's, laptops, impresoras, servidores etc.)	6,500	16,250	\$2,612.73	\$16,982,745.00	\$ 42,456,862.50
TOTAL EN LETRA INLUYENDO IVA:		TOTAL PARTIDA 1, CANTIDAD MÍNIMA A CONTRATAR		\$ 16,982,745.00	
		I.V.A		\$ 2,717,239.20	
DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS 20/100		TOTAL MINIMO A CONTRATAR PARTIDA 1		\$ 19,699,984.20	
TOTAL EN LETRA INLUYENDO IVA:		TOTAL PARTIDA 1, CANTIDAD MÁXIMA A CONTRATAR		\$ 42,456,862.50	
		I.V.A		\$ 6,793,098.00	
CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS 50/100 M.N.		TOTAL MAXIMO A CONTRATAR PARTIDA 1		\$ 49,249,960.50	

INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.

PARTIDA 2					
MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PUESTA APUNTO					
CONCEPTO	CANTIDAD MÍNIMA a CONTRATAR	CANTIDAD MÁXIMA a CONTRATAR	IMPORTE UNITARIO en M.N.	IMPORTE TOTAL en M.N. POR LA CANTIDAD MÍNIMA A CONTRATAR	IMPORTE TOTAL en M.N. POR LA CANTIDAD MÁXIMA A CONTRATAR
Incidentes para atención de fallas en dispositivos varios (pc's, laptops, impresoras, servidores etc.)	6,500	16,250	\$2,612.73	\$16,982,745.00	\$ 42,456,862.50
TOTAL EN LETRA INLUYENDO IVA:		TOTAL PARTIDA 2, CANTIDAD MÍNIMA A CONTRATAR		\$ 16,982,745.00	
		I.V.A		\$ 2,717,239.20	
DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS 20/100		TOTAL MINIMO A CONTRATAR PARTIDA 2		\$ 19,699,984.20	
TOTAL EN LETRA INLUYENDO IVA:		TOTAL PARTIDA 2, CANTIDAD MÁXIMA A CONTRATAR		\$ 42,456,862.50	
		I.V.A		\$ 6,793,098.00	
CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS 50/100 M.N.		TOTAL MAXIMO A CONTRATAR PARTIDA 2		\$ 49,249,960.50	

SEGUNDO.- SE LE NOTIFICA A LOS LICITANTES REDES Y SOPORTE EN MICROCOMPUTACION, S.A. DE C.V., PARA LAS PARTIDAS 1 Y 2 Y AL LICITANTE OFI STORE S.A. DE C.V. PARA LA PARTIDA 2,

COMITÉ TÉCNICO DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 SERVICIOS
 COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y CONTRATACION DE SERVICIOS
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE BIENES Y SERVICIOS NO TERAPEUTICOS
 DIVISIÓN DE CONTRATACION DE SERVICIOS GENERALES




17 DE AGOSTO DEL 2010

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No. 00641322-031-10
 PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS MULTIMARCA PARA EL AÑO 2010.

ANEXO NÚMERO 7 (SIETE)					
PROPOSICIÓN ECONÓMICA/ FORMATO DE PROPUESTA ECONOMICA					
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL					
LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL NÚMERO 00641322-031-10					
LICITANTE: INGENIERIA DE COMPUTO Y APLICACIONES S.A. DE C.V.					
PARTIDA 1					
MANTENIMIENTO CORRECTIVO/PUESTA APUNTO					
CONCEPTO	CANTIDAD MÍNIMA a CONTRATAR	CANTIDAD MAXIMA a CONTRATAR	IMPORTE UNITARIO en M.N.	IMPORTE TOTAL en M.N. POR LA CANTIDAD MINIMA A CONTRATAR	IMPORTE TOTAL en M.N. POR LA CANTIDAD MAXIMA A CONTRATAR
Incidentes para atención de fallas en dispositivos varios (pc's, laptops, impresoras, servidores etc.)	6,500	16,250	\$2,612.73	\$16,982,745.00	\$42,456,862.50
TOTAL EN LETRA INLUYENDO IVA:	TOTAL PARTIDA 1, CANTIDAD MÍNIMA A CONTRATAR			\$16,982,745.00	
DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CUATRO PESOS CON 20/100 M.N.	I.V.A.			\$2,717,239.20	
	TOTAL MINIMO A CONTRATAR PARTIDA 1			\$19,699,984.20	
TOTAL EN LETRA INLUYENDO IVA:	TOTAL PARTIDA 1, CANTIDAD MÁXIMA A CONTRATAR			\$42,456,862.50	
CUARENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA PESOS CON 50/100 M.N.	I.V.A			\$6,793,098.00	
	TOTAL MAXIMO A CONTRATAR PARTIDA 1			\$49,249,960.50	

LOS PRECIOS OFERTADOS SON FIJOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

Atentamente,


 Lic. Carlos Adolfo Olivares Garcia
 Representante Legal de Ingenieria de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

00470

Uruguay No. 15 Piso 1 Col. Centro CP. 06000 México D.F.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO 4

“FORMATO PARA LA PÓLIZA DE FIANZA DE
CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO”

SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES
Y APOYO TÉCNICO

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 03 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



ANEXO NUMERO 8 (OCHO)

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 PRÓRROGA O ESPERA; **G)** QUE LA FIANZA CONTINUARÁ VIGENTE DURANTE LA SUBSTANCIACIÓN DE TODOS LOS RECURSOS Y MEDIOS DE DEFENSA LEGALES QUE, EN SU CASO, SEAN INTERPUESTOS POR CUALQUIERA DE LAS PARTES, HASTA QUE SE DICTE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA POR AUTORIDAD COMPETENTE, AFIANZADORA (especificar la institución afianzadora que expide la garantía), ADMITE EXPRESAMENTE SOMETERSE INDISTINTAMENTE, Y A ELECCIÓN DEL BENEFICIARIO, A CUALESQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES ESTABLECIDOS EN LOS ARTÍCULOS 93 Y/O 94 DE LA LEY FEDERAL DE INSTITUCIONES DE FIANZAS EN VIGOR O, EN SU CASO, A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO QUE ESTABLECE EL ARTÍCULO 63 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS VIGENTE. FIN DE TEXTO.

ANEXO NÚMERO 9 (NUEVE)

FORMATO PARA FIANZA DE ANTICIPO OTORGADO

No aplica