



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

"2011, AÑO DEL TURISMO EN MÉXICO"

Contrato abierto de prestación de los servicios de mantenimiento para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011, del Instituto Mexicano del Seguro Social, 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 **ING. ALFONSO MEDINA ORTÍZ**, en su carácter de Representante Legal, y por la otra, la empresa **INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.**, en lo subsiguiente "**EL PROVEEDOR**", representada por el **C. ENRIQUE OLARTE ORTEGA**, en su carácter de Representante Legal, al tenor de las Declaraciones y Cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**", declara a través de su Representante Legal 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 contratar los servicios necesarios, 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 Ing. Alfonso Medina Ortiz, se encuentra facultado para suscribir el presente instrumento jurídico en representación de "**EL INSTITUTO**", de acuerdo al poder que le fue conferido en la Escritura Pública número 152,712 de fecha 22 de agosto de 2011, otorgada ante la fe del Licenciado Cecilio González Márquez, Notario Público número 151 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.

I.4.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere de la prestación de los servicios de mantenimiento para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011, solicitado por la Coordinación de Administración de Infraestructura de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

I.5.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número 42062516 de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal número de folio 0000246320-2011, mismo que se agrega 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 LA-019GYR019-N85-2011, mixta, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 fracción I, 26 Bis

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

1 de 1

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos"



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

fracción III, 28 fracción I, 29, 30, 32, 33, 33 Bis, 34, 35, 36, 36 Bis, 37, 37 Bis y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 35, 39, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 50 y 51 de su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

I.7.- Con fecha 20 de septiembre de 2011, la División de Contratación de Activos y Logística dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, emitió el Acta de fallo, del procedimiento de contratación mencionado en la Declaración que antecede, **Anexo 2 (dos)**.

I.8.- Conforme a lo previsto en los artículos 57 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 107 de su Reglamento, **"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.- De conformidad con lo previsto en el artículo 81, fracción IV, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en caso de discrepancia entre el contenido de la Convocatoria y el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria.

I.10.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en la calle de Durango número 291, Piso 11, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, 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 Póliza número 1,802 del 04 de julio de 2005, pasada ante la fe del Licenciado Julio Alejandro Durán Gómez, Corredor Público número 17, del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público Correspondiente bajo el número 334,388 de fecha 29 de julio de 2005.


II.2.- Se encuentra representada para la celebración de este contrato, por el C. Enrique Olarte Ortega, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 118,874 del 26 de junio de 2009, pasada ante la fe del Licenciado Miguel Angel Gutiérrez Vargas, Notario Público número 206, actuando en el protocolo con el Lic. Felipe Guzmán Núñez, Titular de la Notaría Pública número 48 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.

II.3.- La Secretaría de Hacienda y Crédito Público le otorgó el Registro Federal de Contribuyentes número ICA 050705 NX9.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

2 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevo a cabo la División de Contratos".

	INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	Contrato No. C150714
---	---	---------------------------------------

II.4.- 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.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.- Para los efectos del artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, cuenta con el acuse de respuesta ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT), vigente, respecto del cumplimiento de sus obligaciones fiscales en los términos que establece la Regla II.2.1.12 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2011, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO", para la suscripción del presente contrato.

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 cumplir con las obligaciones que asume en el presente contrato.

II.8.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en República de Uruguay número 66, Interior 402, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06000, en México, Distrito Federal, Teléfono y Fax 5512-4694, Correo Electrónico carlos.olivares@icasistemas.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" se obliga a contratar de "EL PROVEEDOR" y éste se obliga a prestar los servicios de mantenimiento para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011, cuyas características y especificaciones se describen en el **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico, en el que se identifica la cantidad mínima de partidas como compromiso de contratación y la cantidad máxima de partidas susceptibles de contratación.

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 **\$42'811,000.00 (CUARENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS ONCE MIL 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 **\$107'027,500.00 (CIENTO SIETE MILLONES VEINTISIETE MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.)** más I.V.A., de conformidad con los precios unitarios que se relacionan en el **Anexo 2 (dos)** del presente contrato.

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.



COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
 DIVISIÓN DE CONTRATOS
 NIVEL CENTRAL

3 de 14



"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

TERCERA.- FORMA DE PAGO.- El pago se efectuará en Moneda Nacional.

El pago se realizará de forma mensual para el "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" y corresponderá al importe total correspondiente al total de incidentes atendidos y autorizados como solucionados por "**EL INSTITUTO**" en dicho periodo.

Si el servicio no inicia con el mes, el criterio para determinar el monto a facturar por el primer mes de servicio será: Importe Total Mensual según se haya establecido en la propuesta multiplicado por el factor resultante de la división de la cantidad de días hábiles a partir del inicio del servicio y hasta fin de ése mes entre el total de días hábiles del mes que se trate.

El pago se realizará en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que "**EL PROVEEDOR**" presente en las áreas financieras, el original y copia de la factura que reúna los requisitos fiscales, establecidos en la Ley de la materia y en la que se indiquen los bienes entregados, número de proveedor, número de contrato o pedido, en su caso, número de orden(es) de reposición que ampara(n) dicho(s) bien(es), número(s) de alta(s), número de fianza y denominación social de la Afianzadora.

"**EL PROVEEDOR**" deberá facturar el concepto "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" 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 y/o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación Técnica de Servicios Administrativos 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, en México, Distrito Federal para su validación por parte de la Coordinación de Administración de Infraestructura.

En caso de que "**EL PROVEEDOR**" presente su factura con errores o deficiencias, estos se le harán saber por parte de "**EL INSTITUTO**" dentro del término estipulado para ello y 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**" que proporcione servicios a "**EL INSTITUTO**" y que celebre contrato de cesión de derechos de cobro a través del Factoraje Financiero, deberá notificarlo a "**EL INSTITUTO**", con un mínimo de 5 (cinco) días naturales anteriores a su vencimiento, entregando invariablemente una copia de los contra-recibos cuyo importe se cede, además de los documentos sustantivos de dicha cesión.

El pago de los servicios quedará condicionado, en su caso, proporcionalmente al pago que "**EL PROVEEDOR**" deba efectuar por concepto de penas convencionales y/o deducciones.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

4 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SÓCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

Asimismo, "EL INSTITUTO" aceptará de "EL PROVEEDOR", que en el supuesto de que tenga cuentas líquidas y exigibles a su cargo, que éstas se apliquen por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social.

El pago a que se refieren los párrafos anteriores, se realizará contra la prestación de los servicios descritos en el presente contrato.

CUARTA.- PLAZO, LUGAR Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se compromete a prestar los servicios a "EL INSTITUTO" que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en los Anexos 2 (dos) y 3 (tres) del presente contrato.

En el supuesto de que "EL PROVEEDOR" para la prestación del servicio requiera de un espacio para resguardar bienes de su propiedad y que éstos sean necesarios para la prestación del servicio; previo al inicio de éste, deberá solicitarlo a "EL INSTITUTO", sin que el hecho de que no le sea proporcionado el espacio, sea un obstáculo para no iniciar en tiempo con la prestación del servicio.

Durante la prestación del servicio, éste será sujeto a una verificación visual aleatoria, con objeto de revisar que se preste conforme a las características solicitadas.

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

"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, llegue a causar a "EL INSTITUTO" y/o a terceros.

QUINTA.- VIGENCIA.- Las partes convienen en que la vigencia del presente contrato será a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2011.

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.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

5 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

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 le pudiera causar a éste o a terceros, si con motivo de la prestación del servicio viola derechos de autor, de patentes y/o marcas u otro derecho reservado a nivel nacional o internacional.

Por lo anterior, **"EL PROVEEDOR"** manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción a la Ley Federal del Derecho de Autor, ni a la Ley de la Propiedad Industrial.

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

DÉCIMA.- GARANTÍAS.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a otorgar a **"EL INSTITUTO"**, las garantías que se enumeran a continuación:

"EL PROVEEDOR" 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 el **Anexo 3 (tres)** en la Tabla A del Anexo Técnico, durante la vigencia del presente 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 menoscabo, de que estos recursos deberán de mantener estrecha comunicación con **"EL INSTITUTO"** incluso fuera del Horario especificado.

A) GARANTÍA SOBRE REFACCIONES UTILIZADAS Y MANO DE OBRA.- **"EL PROVEEDOR"** deberá otorgar una garantía sobre las refacciones utilizadas y que incluya la mano de obra correspondiente (Garantía sobre el trabajo realizado), tanto en los servicios de Soporte Técnico dentro de los servicios de recuperación así como en el de continuidad de la operación, por un periodo de 90 (noventa) días naturales contados a partir de la aceptación de solución del incidente por parte de **"EL 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 el presente contrato y sus anexos incluyendo deducciones por falta de atención.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

6 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

B) GARANTÍA SOBRE EQUIPOS CESIONADOS.- “EL PROVEEDOR” deberá considerar el otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el soporte técnico tanto en el servicio de recuperación y los servicios para la continuidad de la operación, la garantía deberá tener una cobertura de por lo menos lo que dure la vigencia del presente contrato, contados a partir de la aceptación de solución del incidente por parte de “EL 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 de las características y alcances del servicio especificados en el presente contrato y sus anexos incluyendo deducciones por falta de atención.

C) 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 este 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 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, sita en la calle de Durango número 291, 10° Piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, en México, Distrito Federal.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización emitida por escrito por parte de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura.

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

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 se hará efectiva por el monto total de la obligación garantizada.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

7 de 14

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos”.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

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 en los casos siguientes:

- Cuando “EL PROVEEDOR” incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato.
- Cuando se rescinda el presente contrato por causas imputables a “EL PROVEEDOR”.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato, será con independencia a la aplicación de las penas convencionales que procedan y de la rescisión administrativa del presente contrato.
- Además de las sanciones anteriormente mencionadas, serán aplicables las que estipulen las disposiciones legales vigentes en la materia.
- La ejecución de la garantía de cumplimiento de contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.
- Durante su vigencia se detecten deficiencias, fallas o calidad inferior del servicio suministrado, en comparación con los ofertados.
- 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 inciso C.
- Por cualquier otro incumplimiento de las obligaciones contraídas en este contrato.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENALIZACIONES APLICABLES.- Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios de “EL INSTITUTO”, establecidos en los puntos 79, 80 y 81, la pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 2.5% (dos punto cinco por ciento) por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso sobre los siguientes conceptos:

- Ingenieros Coordinadores de Servicio en sitio conforme a lo especificado en la Tabla “A” del numeral II “Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura” del Anexo Técnico, incluido en el **Anexo 3 (tres)**.
- 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.
- Transferencia de Conocimientos a “EL INSTITUTO” para dar seguimiento (Tracking) a incidentes, 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha del fallo.
- Contar con una Herramienta de la Mesa de Servicios al primer día hábil posterior a la firma del presente contrato, que permita a “EL INSTITUTO” medir de manera específica la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios en el mismo número telefónico.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

8 de 14

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos”.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

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

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES APLICABLES.- Se aplicarán deducciones a los siguientes conceptos derivados de los distintos rubros que componen los Servicios Profesionales:

- Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura. Se aplicará deducción del 0.45% (cero punto cuarenta y cinco por ciento) del Importe Unitario del Incidente por hora de atraso en el tiempo de solución para equipos definido en el numeral II del Anexo Técnico incluido en el **Anexo 3 (tres)**.
- Servicios de Recuperación. Se aplicará deducción del 2.25% (dos punto veinticinco por ciento) del Importe Unitario del Incidente por día de atraso a partir del siguiente día que exceda el tiempo de entrega estipulado de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles a partir de la fecha de entrega del Listado del Apartado A “Servicios de Recuperación” incluido en el **Anexo 3 (tres)**, de acuerdo con lo estipulado en el numeral I del Anexo Técnico.
- Garantía sobre el trabajo realizado. Se aplicará deducción del 0.9% (cero punto nueve por ciento) del Importe Unitario del Incidente por hora de atraso en el tiempo de solución para equipos definido en el numeral II del Anexo Técnico incluido en el **Anexo 3 (tres)**.
- 0.3% (cero punto tres por ciento) por día de atraso en la entrega de Informes del Servicio sobre el monto de la factura mensual correspondiente al Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura.
- Disponibilidad del Canal Web de la Mesa de Servicios menor al 97% (noventa y siete por ciento) y hasta el 90% (noventa por ciento) le corresponderá una Deducción del 2.5% (dos punto cinco por ciento) sobre el monto de la factura mensual correspondiente al Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura. Menor o igual a 89.9999% (ochenta y nueve punto nueve mil novecientos noventa y nueve por ciento) 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.

- Disponibilidad del Canal de Correo Electrónico de la Mesa de Servicios menor al 97% (noventa y siete por ciento) y hasta el 90% (noventa por ciento) le corresponderá una Deducción del 2.5% (dos punto cinco por ciento) sobre el monto de la factura mensual correspondiente al Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura. Menor o igual a 89.9999% (ochenta y nueve punto nueve mil novecientos noventa y nueve por ciento) 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% (cien por ciento) / Cantidad de horas bajo contrato.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

9 de 14

“Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normalidad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos”.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

- Al exceder el tiempo de configuración establecida en el numeral 8.3 "Atención en la Mesa de Servicios" incluida en el **Anexo 3 (tres)** se aplicará una Deducción del 1% (uno por ciento) por día de atraso sobre el monto de la factura mensual correspondiente al "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura".
- El .05% (punto cero cinco por ciento) por día de atraso sobre el monto de la factura mensual correspondiente al "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" si se excede de los 30 (treinta) días naturales para la transferencia de conocimientos de la mesa de servicios de acuerdo al numeral VIII "Mesa de Servicios (Centro de Atención para la Continuidad de la Operación)" incluida en el **Anexo 3 (tres)**.
- Se aplicará una deducción del 1% (uno por ciento) por día de atraso sobre el monto de la factura mensual correspondiente al "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura". Por entregar en un lapso mayor a 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha del fallo 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 y a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a Nivel Central.
- No contar con los respaldos de la información generada por la herramienta de la Mesa de Servicios de acuerdo al numeral VIII "Mesa de Servicios (Centro de Atención para la Continuidad de la Operación)" incluida en el **Anexo 3 (tres)**. Se aplicará deducción de 1% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo por respaldo no efectuado.
- No entregar los respaldos en el tiempo y formato estipulado en numeral VIII del Anexo Técnico incluido en el **Anexo 3 (tres)**. Se aplicará deducción del 2% (dos por ciento) por día de atraso 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 CUARTA.- 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 concurran 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 o intervención de oficio emitida por la Secretaría de la Función Pública.

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

10 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevo a cabo la División de Contratos."



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

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 QUINTA.- 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 contrato materia de la rescisión.

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

1. Cuando "EL PROVEEDOR" no entregue la póliza de garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo.
2. Cuando se compruebe que "EL PROVEEDOR" haya prestado el servicio con descripciones y características distintas a las pactadas en el presente instrumento jurídico.
3. Cuando "EL PROVEEDOR" incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente contrato.
4. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualesquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato y sus anexos.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente, con excepción de los derechos de cobro, previa autorización de "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. Si se hubiera agotado el monto límite de la aplicación de las penas convencionales.
8. Cuando de manera reiterativa y constante, "EL PROVEEDOR", sea sancionado por parte de "EL INSTITUTO" con penalizaciones o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona a "EL INSTITUTO" y con ello se afecten los intereses de "EL INSTITUTO".
9. Si se sitúa en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SÉPTIMA.- 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"

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

11 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

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.

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

Si previamente a la determinación de dar por rescindido el 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 OCTAVA.- CONFIDENCIALIDAD.- A la base de datos del sistema informático requerido por **"EL INSTITUTO"**, se le considera información confidencial, por lo que **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a no hacer uso indebido de la misma, en caso contrario será responsable de los daños y perjuicios ocasionados a **"EL INSTITUTO"**, ya sean de naturaleza civil, penal o administrativa.

DÉCIMA NOVENA.- PROPIEDAD INTELECTUAL.- La información, los programas de cómputo, las bases de datos y los archivos generados en la Operación de los Servicios Contratados, serán

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

12 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

propiedad de "EL INSTITUTO", los cuales se conservarán en el área solicitante donde se prestó el servicio y sólo podrán ser utilizados por un tercero, con el consentimiento expreso de "EL INSTITUTO", y bajo las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

VIGÉSIMA.- RESPONSABILIDAD LABORAL.- Los recursos humanos que reciban cada una de "LAS PARTES", para la ejecución del Presente Contrato quedarán bajo su absoluta responsabilidad jurídica y administrativa y no existirá relación laboral alguna entre éstos y la otra parte, por lo que en ningún caso se entenderán como patrones sustitutos o solidarios; quedando eximido de cualquier reclamación directa o indirecta que pudieran presentar los colaboradores o sus beneficiarios, ya sea del orden civil, laboral, mercantil, penal o de cualquier otra naturaleza jurídica, derivado de las disposiciones legales y demás ordenamientos en materia de trabajo y de seguridad social.

VIGÉSIMA PRIMERA.- RESPONSABILIDAD CIVIL, CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.- Ambas partes estarán exentas de toda responsabilidad civil por los daños y perjuicios que se puedan ocasionar en caso de incumplimiento total o parcial del presente contrato, derivado de caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por esto a todo acontecimiento presente o futuro, ya sea fenómeno de la naturaleza o no, que esté fuera del dominio de la voluntad, que no pueda preverse o que aun previéndose no pueda evitarse, incluyendo la huelga de labores académicas y administrativas.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de 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.

VIGÉSIMA TERCERA.- RELACIÓN DE ANEXOS.- Los anexos que se relacionan a continuación son rubricados de conformidad por las partes y forman parte integrante del presente contrato:

- Anexo 1 (uno) "Dictamen de Disponibilidad de Presupuestal Previo"
- Anexo 2 (dos) "Acta de Fallo y Propuesta Técnico-Económica"
- Anexo 3 (tres) "Anexo Técnico"
- Anexo 4 (cuatro) "Formato para Póliza de Fianza de Cumplimiento"

VIGÉSIMA CUARTA.- 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, así como a lo establecido en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento, las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social vigentes, el Código Civil

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

13 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.
C150714

Federal, el Código Federal de Procedimientos Civiles, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y las disposiciones administrativas aplicables en la materia.

VIGÉSIMA QUINTA.- 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 a cualquier otro fuero presente o futuro que por razón de su domicilio les pudiera corresponder.

Previa lectura y debidamente enteradas las partes del contenido, alcance y fuerza legal del presente contrato, en virtud de que se ajusta a la expresión de su libre voluntad y que su consentimiento no se encuentra afectado por dolo, error, mala fe ni otros vicios de la voluntad, lo firman y ratifican en todas sus partes, por sextuplicado, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el 28 de septiembre de 2011, quedando un ejemplar en poder de "EL PROVEEDOR" y los demás en poder de "EL INSTITUTO".

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ING. ALFONSO MEDINA ORTIZ
Representante Legal

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

C. ENRIQUE OLARTE ORTEGA
Representante Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

EL COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN DE
INFRAESTRUCTURA

ING. MANUEL A. DÍAZ TORRE

RMOV/AFG/FMC/GPG

COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTRATOS E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS
NIVEL CENTRAL

14 de 14

"Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con el Procedimiento de Adjudicación Directa y a los documentos correspondientes al evento que se señala, así como a la normatividad aplicable en la materia, su elaboración, revisión y visto bueno lo llevó a cabo la División de Contratos".



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. C150714

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 02 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE FINANZAS
COORDINACIÓN DE PRESUPUESTO E INFORMACIÓN PROGRAMÁTICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0006246320-2011

Dictamen de Inversión

Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante: 09 Distrito Federal Nivel Central
 089001 Ofnas Centrales -Reforma-
 500000 Direccion Innovacion Y Desarrollo

Concepto: OFICIO 2441, 16/05/2011, PARA LA CONTRATACION DE LOS "SERVICIOS ADMINISTRADOS PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL AÑO 2011".

Fecha Elaboración: 17/05/2011

Total Comprometido (en pesos) 5 79,900,000.00
 Cuenta: 42062516 De Equipo de Cómputo Unidad de Información: 089001 Centro de Costos: 500000

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11,414.0	11,414.0	11,414.0	11,414.0	11,414.0	11,414.0	17,415.9
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7,000.5	3,917.6	3,676.1	3,499.4	3,635.2	3,499.4	4,589.8

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-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 Páez
 Jefe 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

Clave 6170-009-001

DIVISION DE
 PRESUPUESTO
 CERTIFICACION
 PRESUPUESTAL

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. C150714

ANEXO 2

“ACTA DE FALLO Y PROPUESTA TÉCNICO-ECONÓMICA”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE HOJAS 64 INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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 ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-019GYR019-N85-2011 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL AÑO 2011 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. -----

EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, SIENDO LAS ONCE HORAS DEL DÍA VEINTE DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL ONCE, SE REUNIERON EN LA SALA DE JUNTAS DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS, SITO EN LA CALLE DE DURANGO NO. 291, 11º. PISO, COL. ROMA C.P. 06700, MEXICO, D.F., LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE SE MENCIONAN AL FINAL DE LA PRESENTE ACTA, PARA LLEVAR A CABO EL ACTO DE FALLO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-019GYR019-N85-2011 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL AÑO 2011 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.-----

EN ESTA VIRTUD, EL ACTO DE FALLO SE LLEVA A CABO DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES: -----

-----**ANTECEDENTES**-----


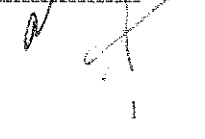
PRIMERO.- EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 134, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, Y DE CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 26 FRACCIÓN I, 26 BIS, FRACCIÓN III, 28, FRACCIÓN I, 29, 30, 32, 33, 33 BIS, 34, 35, 36, 36BIS, 37, 37 BIS Y 47, DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP), 35, 39, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 50 Y 51 DE SU REGLAMENTO CONVOCÓ A LAS EMPRESAS INTERESADAS EN PARTICIPAR EN LA PRESENTE LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL, MEDIANTE CONVOCATORIA PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN Y EN EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIONES GUBERNAMENTALES DE LA SECRETARIA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (COMPRANET) EL DIA 1 DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL ONCE.-----

SEGUNDO.- SE NOTIFICA A LOS PRESENTES QUE SE ENVIÓ INVITACIÓN PARA ASISTIR AL PRESENTE PROCEDIMIENTO, A LOS REPRESENTANTES DE LAS DIFERENTES CÁMARAS DE COMERCIO: CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN, CÁMARA DE COMERCIO DE LA CIUDAD DE MÉXICO Y LA CONFEDERACIÓN DE CÁMARAS DE COMERCIO, SIN EMBARGO NO ASISTIÓ NINGUNO DE ELLOS.-----

TERCERO.- CON FUNDAMENTO EN EL NUMERAL 18 DE LAS POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL IMSS, SE INVITÓ AL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL DE ESTE INSTITUTO Y A LA COORDINACIÓN DE LEGISLACIÓN Y CONSULTA DE LA DIRECCIÓN JURÍDICA A ENVIAR UN REPRESENTANTE PARA ASISTIR A ESTE EVENTO.-----

-----**DESARROLLO DEL EVENTO.**-----

PRIMERO.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL NUMERAL 11, DE LA CONVOCATORIA QUE RIGE EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN, SIENDO LA HORA INDICADA PARA EL INICIO DEL PRESENTE ACTO, EL LIC. VALENTÍN MÉNDEZ IBÁÑEZ, TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA DE ESTE INSTITUTO, QUIEN PRESIDE ESTE EVENTO, CON FUNDAMENTO EN EL NUMERAL 33 DE LAS POLÍTICAS, BASES Y LÍNEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS, PROCEDIÓ A HACER LA PRESENTACION DE CADA UNO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS PRESENTES.-----


ANEXOS
DE COMPROBACIONES




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 ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-019GYR019-N85-2011 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL AÑO 2011 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. -----

SEGUNDO.- ASISTIERON A ESTE ACTO, LOS REPRESENTANTES DE LAS EMPRESAS QUE SE REGISTRARON EN LA LISTA DE ASISTENCIA. -----

TERCERO.- DE CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 36 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PUBLICO, 51 Y 52 DE SU REGLAMENTO Y NUMERAL 33 ÚLTIMO PÁRRAFO DE LAS POLÍTICAS BASES Y LÍNEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS A CONTINUACIÓN SE PROCEDIÓ A DAR LECTURA AL DICTAMEN TÉCNICO, EMITIDO POR LA TITULAR DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA ARQUITECTURA TECNOLÓGICA, LA MTRA. SUSANA CRISTINA SÁNCHEZ HERNÁNDEZ, ENVIADO EL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2011, MEDIANTE OFICIO NO 0952765340/5608, EL CUAL SE RESUME A CONTINUACIÓN Y SE ANEXA COMO PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE ACTA, PARA QUE SURTA SUS EFECTOS LEGALES CORRESPONDIENTES. -----

NÚMERO	LICITANTE	EVALUACIÓN TÉCNICA	EVALUACIÓN ECONÓMICA	TOTAL
1.	OFISTORE, S.A. DE C.V.	53.5%	36.65%	90.15%
2.	INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.	55%	40%	95%

FALLO

PRIMERO.- - POR LO ANTERIOR Y CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 36, 36 BIS FRACCIÓN I Y 37 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, UNA VEZ ANALIZADA LA PROPUESTA ECONÓMICA DEL LICITANTE, VERIFICANDO QUE EL IMPORTE OFERTADO RESULTA SOLVENTE TODA VEZ QUE LA PROPOSICIÓN OBTUVO EL MEJOR RESULTADO DE LA EVALUACIÓN COMBINADA DE PUNTOS Y PORCENTAJES Y TODA VEZ QUE SE ENCUENTRA DENTRO DEL DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL AUTORIZADO Y CON LA FINALIDAD DE ASEGURAR LAS MEJORES CONDICIONES DISPONIBLES EN CUANTO A PRECIO, CALIDAD, FINANCIAMIENTO, OPORTUNIDAD Y DEMÁS CIRCUNSTANCIAS PERTINENTES PARA EL ESTADO, SE DETERMINA ADJUDICAR DE LA SIGUIENTE MANERA A: -----

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

SERVICIO	CANTIDAD MÍNIMA	CANTIDAD MÁXIMA	PRECIO UNITARIO	IMPORTE MÍNIMO (Pesos)	IMPORTE MÁXIMO (Pesos)
Incidentes para la atención de fallas a nivel nacional	15,000	37,500	\$2,675.00	\$40,125,000.00	\$100,312,500.00
Incidentes para Switches de Acceso	400	1,000	\$5,350.00	\$2,140,000.00	\$5,350,000.00
Incidentes para Switches de Core	6	15	\$91,000.00	\$546,000.00	\$1,365,000.00
SUBTOTAL				\$42,811,000.00	\$107,027,500.00
IVA				\$6,849,760.00	\$17,124,400.00
TOTAL				\$49,660,760.00	\$124,151,900.00

[Handwritten signature]

SEALOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

[Handwritten marks and signatures]



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 ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-019GYR019-N85-2011 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL AÑO 2011 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. -----

SEGUNDO.- EL IMPORTE MÍNIMO ADJUDICADO ES POR \$42,811,000.00 (CUARENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS ONCE MIL PESOS 00/100 M.N.) Y EL IMPORTE MÁXIMO ES DE \$107,027,500.00 (CIENTO SIETE MILLONES, VEINTISIETE MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N.), MAS EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO. -----

TERCERO.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 12.1 DE LA CONVOCATORIA QUE RIGE EL PRESENTE PROCEDIMIENTO, LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ A PARTIR DE LA FECHA DE FALLO Y HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011. -----

CUARTO.- SE LE NOTIFICA AL LICITANTE OFISTORE, S.A. DE C.V., QUE SU PROPUESTA NO FUE ADJUDICADA POR NO HABER OBTENIDO EL MEJOR RESULTADO EN LA EVALUACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA DE LA PRESENTE LICITACIÓN, CON FUNDAMENTO EN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 36 BIS FRACCIÓN I DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y EL NUMERAL 9.3 DE LA CONVOCATORIA QUE RIGE EL PRESENTE PROCEDIMIENTO. -----

QUINTO.- SE LE NOTIFICA AL LICITANTE ADJUDICADO QUE LOS CONTRATOS SE FIRMARÁN DENTRO DE LOS SIGUIENTES 15 DÍAS NATURALES EN LA DIVISIÓN DE CONTRATOS, SITO EN DURANGO 291, 10º PISO, COL. ROMA DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, MÉXICO, D.F. -----

SEXTO.- SE ADJUNTA A LA PRESENTE ACTA COPIA DE LA EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LAS OFERTAS SOLVENTES PRESENTADAS EN LA PRESENTE LICITACIÓN. -----

----- CIERRE DEL ACTA -----

PRIMERO.- SE ANEXAN A LA PRESENTE 10 HOJAS QUE INCLUYEN EL DICTAMEN TÉCNICO, SE DIO LECTURA AL CONTENIDO DE LA PRESENTE, POR LO QUE NO EXISTIENDO OTRO ASUNTO QUE TRATAR, SE CONCLUYE CON EL CIERRE DE LA MISMA A LAS ONCE HORAS CON TREINTA MINUTOS DEL DIA DE SU FECHA DE INICIO, FIRMANDO AL MARGEN Y AL CALCE PARA LA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES PROCEDENTES LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE EVENTO, EN TODAS Y CADA UNA DE SUS HOJAS, MISMA DE LA QUE SE LES ENTREGA COPIA Y RECIBEN DE CONFORMIDAD. LA FALTA DE FIRMA DE ALGÚN LICITANTE NO INVALIDARÁ SU CONTENIDO Y EFECTOS. -----

SEGUNDO.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL NUMERAL 11 DE LAS BASES QUE RIGEN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y 37 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO, SE FIJARÁ UN AVISO EN EL MURAL DE COMUNICACIÓN, SITUADO EN EL QUINTO PISO DEL INMUEBLE UBICADO EN LA CALLE DE DURANGO No. 291 COL ROMA DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, C.P. 06700, MÉXICO D.F., A TRAVÉS DEL CUAL SE DARÁ A CONOCER A LOS LICITANTES QUE NO HUBIERAN ASISTIDO A ESTE EVENTO EL LUGAR EN EL QUE, PODRÁN RECOGER UNA COPIA DE LA PRESENTE ACTA, SIENDO DE LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DE LOS LICITANTES ACUDIR A ENTERARSE DE SU CONTENIDO Y OBTENER COPIA DE LA MISMA. -----

Handwritten signatures and stamps are present at the bottom of the page. A prominent stamp reads "CONTRATOS". There are several handwritten initials and marks, including a large signature on the left and some scribbles on the right. A small number "3" is visible in the bottom right corner.



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 ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS
DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-019GYR019-N85-2011 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL AÑO 2011 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. -----

POR LOS LICITANTES: -----

Nº.	EMPRESA	NOMBRE DEL REPRESENTANTE
1.	OFISTORE, S.A. DE C.V.	RICARDO GUERRERO ARREDONDO
2.	INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES, S.A. DE C.V.	ENRIQUE OLARTE ORTEGA

Por el IMSS: -----

TITULAR DE LA DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA	
	VALENTÍN MÉNDEZ IBÁÑEZ
TITULAR DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA ARQUITECTURA TECNOLÓGICA (ÁREA TÉCNICA)	
	SUSANA CRISTINA SÁNCHEZ HERNÁNDEZ
REPRESENTANTE DE LA DIVISIÓN DE SOPORTE TÉCNICO Y SEGURIDAD INFORMÁTICA (ÁREA TÉCNICA)	
	SAÚL HERNÁNDEZ BELTRÁN
REPRESENTANTE DE LA COORDINACIÓN DE LEGISLACIÓN Y CONSULTA	
	JORGE GERARDO MORENO ROCHA

ELABORÓ: MLM
 REVISÓ:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)
Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

PROPUESTA TÉCNICA

PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO PARA EL AÑO 2011 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

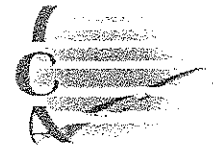
SE DESCRIBE AMPLIA Y DETALLADA LA PROPUESTA DEL SERVICIO OFERTADO DE ACUERDO AL NUMERAL 6.2 Fracc. I.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

023



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

ANEXO NÚMERO 1 (UNO)

ANEXO TÉCNICO

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo

Mi representada oferta los servicios que le permitan al Instituto mantener su infraestructura tecnológica con la continuidad apropiada de operación, por lo cual se incluyen los servicios de recuperación de infraestructura y servicios para la continuidad de la operación de la infraestructura.

La gobernabilidad de los servicios se establecerá a través de los niveles de servicio para lo cual se incluye la administración y control mediante una Mesa de Servicios (Centro de Atención para la Continuidad de la Operación). La vigencia del presente proyecto será por el periodo comprendido a partir de la fecha del fallo y hasta el 31 de Diciembre del 2011.

2. Alcance

Mi representada oferta 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 comunicación (Switches de Acceso y Switches de Core), equipos de cómputo 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, se oferta lo siguiente:

Partida	Concepto	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
Única	Incidentes para la atención de fallas a nivel nacional	15,000	37,500
	Incidentes para Switches de Acceso	400	1,000
	Incidentes para Switches de Core	6	15

3. SERVICIOS DE RECUPERACIÓN

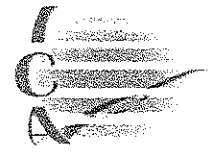
Los servicios de recuperación se refieren al soporte técnico que se le brindará a la infraestructura del Instituto, tales como equipo de cómputo en sus diferentes perfiles y tipos, equipos de impresión, multifuncionales, equipos de comunicaciones, UPS, equipos o dispositivos varios y periféricos, que presentan una o varias fallas (incidentes) y que personal de mi representada deberá resolver en un plazo específico, de acuerdo al Apartado A "Servicios de Recuperación".

Atentamente,

C.P. Enrique Duarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

024



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Se entiende por soporte técnico: la eliminación de fallas en los equipos o en los componentes de hardware, para lo cual se deberá considerar todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura del proveedor, como equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas.

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

Tiempo para Solución
45 días hábiles a partir de la entrega del listado del Apartado A "Servicios de Recuperación"

En caso de resultar adjudicada mi representada será nuestra responsabilidad la reparación total de las fallas (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ORIGINEN LOS INCIDENTES EN LOS EQUIPOS) de los reportes en el tiempo establecido, por lo que de no cumplir, nos haremos acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. El nivel de este servicio solo incluye el tratamiento del inciso 2) Sustitución Definitiva del numeral IV Sustitución de Equipos.

El listado definitivo de equipo será entregado a través de Oficio a más tardar 6 días hábiles posteriores a la fecha del fallo por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.

El servicio de recuperación se contempla dentro del costo del servicio denominado "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" y una vez restablecido el equipo, éste se integrará a los servicios de mantenimiento objeto de la presente convocatoria.

Para el caso de los servicios de recuperación en los equipos de comunicaciones, mi representada apoyará las tareas de configuración que le indique el personal de la División de Telecomunicaciones de la Coordinación de Administración de Infraestructura del Instituto.

4. SERVICIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACION DE LA INFRAESTRUCTURA

Este servicio comprende la eliminación de fallas, Soporte Técnico en componentes de hardware de los equipos de acuerdo al Apartado B "Base Instalada", 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 del personal que tengamos para tal fin.

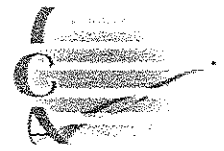
El Servicio de Soporte Técnico para la continuidad de la operación, contempla los servidores departamentales, equipos de cómputo portátil y de escritorio, impresoras, multifuncionales, equipos de comunicaciones de red, UPS, equipos o dispositivos varios y periféricos, que se encuentran en los diferentes inmuebles del Instituto a nivel nacional.

Se entenderá por soporte técnico: la eliminación de fallas en los equipos o en los componentes de hardware, para lo cual se considera todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura de mi

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

MEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS 025



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

representada, como equipos, partes, componentes, tarjetas y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas.

Por horas hábiles se entenderá aquellas establecidas en el horario de servicio solicitado en el presente anexo técnico y conforme a los días feriados establecidos para el Instituto.

El tiempo de solución ofertado es de 60 horas hábiles, en caso contrario, se nos aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Para los Switches de Core se ofrece una solución de 8 horas hábiles, en caso contrario, se nos aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Para el caso de los servicios de continuidad en los equipos de comunicaciones, mi representada apoyará las tareas de configuración que le indique el personal de la División de Telecomunicaciones de la Coordinación de Administración de Infraestructura del Instituto.


La metodología para la atención de incidentes en los equipos de comunicaciones, establecida por el Instituto y ofertada por mi representada es la siguiente:

1. Las Coordinaciones Delegacionales de Informática reportarán al personal de la División de Telecomunicaciones de la Coordinación de Administración de Infraestructura del Instituto, cualquier incidente relacionado con los equipos de comunicaciones.
2. Personal de la División de Telecomunicaciones diagnosticará el incidente.
3. En caso de ser un incidente que tenga que ser atendido por mi representada, personal de las Coordinaciones Delegacionales de Informática iniciarán el proceso de solicitud de reparación, según sea el caso.

El Servicio a ofertado es de tipo correctivo para todos los equipos descritos en el Apartado B "Base Instalada" de este Anexo. Por lo tanto, mi representada dispondrá, para proporcionar el servicio de:

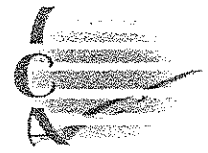
- a) Personal técnico.
- b) Herramientas y los equipos de diagnóstico, prueba y ajuste necesarios para efectuar el mantenimiento, como lo pueden ser: kit de herramientas, multímetros, probadores de corriente, software y utilerías propietarias de administración y de soporte y todo aquel accesorio o herramienta necesarios para atender los eventos de falla en los equipos.
- c) Equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas.

Atentamente,


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.


LOS
CONTRATOS

026



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Mi representada asignará, 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 menoscabo, de que estos recursos mantendrán estrecha comunicación con el Instituto incluso fuera del Horario especificado.

Tabla A. Ciudades o Sitios.

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

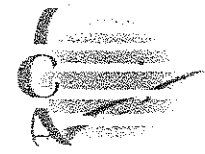
Delegaciones	Ciudades o Sitios	Ingenieros Coordinadores
Nivel central	Centro de Atención y Soporte Tecnológico de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, ubicado en la Ciudad de México	Al menos 5
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	Toluca	Al menos 1

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

INEXOS
 DE CONTRATO

027



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Poniente		
Jalisco	Guadalajara	Al menos 1
Coahuila	Saltillo	Al menos 1
Coahuila	Torreón	Al menos 1
Nuevo León	Monterrey	Al menos 1
San Luis Potosí	San Luis Potosí	Al menos 1
Tamaulipas	Cd. Victoria	Al menos 1
Aguascalientes	Aguascalientes	Al menos 1
Nayarit	Tepic	Al menos 1
Chihuahua	Chihuahua	Al menos 1
Chihuahua	Cd. Juárez	Al menos 1
Durango	Durango	Al menos 1
Zacatecas	Zacatecas	Al menos 1
Baja California	Mexicali	Al menos 1
Baja California Sur	La Paz	Al menos 1
Querétaro	Querétaro	Al menos 1
Guanajuato	León	Al menos 1
Sinaloa	Culiacán	Al menos 1
Sonora	Cd. Obregón	Al menos 1
Sonora	Hermosillo	Al menos 1

Los Ingenieros Coordinadores tendrán la capacidad de decisión en relación al servicio que se proporciona 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 únicamente proporcionará espacio físico, silla, escritorio, teléfono y nodo de comunicaciones.

Los Ingenieros Coordinadores se presentarán a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática o la Coordinación Delegacional de Informática según corresponda en un plazo no mayor a 5 días hábiles después de la fecha del fallo. En caso contrario, se nos aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

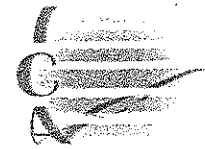
Adicionalmente, mi representada contempla la cantidad de técnicos de servicio para Soporte Técnico necesarios para cumplir con los niveles de servicio solicitados en la presente Convocatoria.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATACION

028



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Míxta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

a. Planta Instalada

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, INCLUSO SI ÉSTAS SON CONCURRENTES) 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.

La distribución del equipamiento por Delegación se muestra en las tablas siguientes, mismas que serán cubiertas durante la vigencia del contrato, el equipamiento se encuentra en el Apartado B "Base Instalada" de la convocatoria, entregado en la Junta de Aclaraciones.

DELEGACIÓN	Ciudades o Sitios	IMPRESORAS	LAPTOP	PC	SERVIDOR	SWITCHES	UPS	OTROS	TOTAL
Campeche	Campeche	362	16	470	18	37	402	60	1,363
Chiapas	Tapachula	910	32	754	12	100	5	54	1,867
Colima	Colima	347	21	481	16	51	254	89	1,259
DF Norte	Magdalena de las Salinas	2,620	43	4,577	72	218	231	215	7,976
Df Sur	Santa Anita	2,377	80	5,224	62	267	1,937	198	10,145
EDM Oriente	Naucalpan	2,056	52	3,338	68	196	1,994	326	8,030
EDM Poniente	Toluca	1,252	44	1,394	46	121	1,016	146	4,019
Guerrero	Acapulco	559	16	1,777	24	74	10	60	2,020
Hidalgo	Pachuca	842	16	51	16	79	11	133	1,148
Michoacan	Morelia	1,133	17	219	27	163	878	106	2,543
Morelos	Cuernavaca	520	28	401	22	76	162	147	1,356
Nivel Central	Ciudad de México	971	246	3,835	190	950	851	563	7,606
Oaxaca	Oaxaca	1,157	59	651	44	99	753	131	2,894
Puebla	Puebla	1,656	43	2,027	47	135	81	161	4,150
Quintana Roo	Chetumal	488	32	794	31	71	213	97	1,726
Tabasco	Villahermosa	570	1	765	8	97	38	56	1,535
Tlaxcala	Tlaxcala	373	6	535	13	47	79	82	1,135
Veracruz Norte	Jalapa	1,206	36	1,756	1	183	17	44	3,243
Veracruz Sur	Orizaba	1,591	18	1,545	59	136	97	126	3,572
Yucatan	Mérida	262	0	363	15	135	2	92	869
Aguascalientes	Aguascalientes	327	4	821	18	66	152	12	1,400
Baja California Norte	Mexicali	1,247	53	2,339	33	124	927	225	4,948
Baja California Sur	La Paz	453	16	473	13	62	363	77	1,457
Chihuahua	Chihuahua	1,366	46	2,434	38	106	86	196	4,272
Coahuila	Saltillo	2,046	36	3,315	67	189	1,773	194	7,620
Durango	Durango	848	24	1,354	20	86	606	130	3,068
Guanajuato	León	1,391	41	2,345	50	184	24	258	4,293
Jalisco	Guadalajara	3,172	127	2,945	138	387	210	74	7,053
Nayarit	Tepic	491	11	747	14	73	12	56	1,404
Nuevo Leon	Monterrey	2,852	80	4,910	170	335	2,321	292	10,970
Querétaro	Querétaro	595	20	1,119	40	94	823	112	2,803
San Luis Potosi	San Luis Potosí	1,479	42	1,522	54	110	978	159	4,344
Sinaloa	Culliacán	1,637	100	2,464	35	157	1,824	252	6,469
Sonora	Cd. Obregón	1,484	56	2,807	36	157	975	371	5,896
Tamaulipas	Cd. Victoria	1,638	63	2,022	49	120	1,030	235	5,157
Zacatecas	Zacatecas	749		944	14	98	737	36	2,578
TOTALES NACIONALES		43,037	1,535	63,018	1,578	5,583	21,872	5,565	142,188

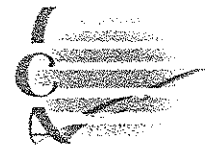
Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATOS

029



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Los tiempos de solución serán de acuerdo a lo establecido en los Niveles de Servicio, mi representada quedará obligada al cierre total de los incidentes reportados.

Se considera para otorgar los servicios descritos en las presentes bases de Licitación, las zonas horarias a la que pertenece cada estado.

Mi representada otorgará una garantía sobre las refacciones utilizadas y se incluye la mano de obra correspondiente (Garantía sobre el trabajo realizado), tanto en los servicios de *Soporte Técnico* dentro de los servicios de recuperación así como en el de continuidad de la operación, 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.

Para las impresoras solo se considera el tóner como consumible. Los tambores, fusores, lámparas y demás componentes se consideran refacciones y estarán amparados dentro del servicio. Para los proyectores se consideran todos sus componentes como refacciones incluyendo la lámpara.

b. 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.

Mi representada en caso de resultar adjudicados informaremos 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 quedará obligada a proporcionar al Instituto un número telefónico local, 01-800, una página web y un 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.

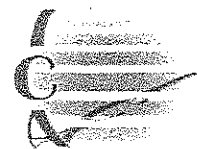
Atentamente,


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS

UNION DE CONTRATOS

030



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

En ningún caso podremos 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 y retiro de componentes de los equipos.

Cumpliremos con los tiempos de solución de incidentes y de atención, sin embargo, para casos en que por requerimiento de los usuarios sea necesario reprogramar el servicio, esto será 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.

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

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

c. Información Estadística

Información que mi representada contempla para conformar la propuesta técnica y económica, de acuerdo a las estadísticas, se tiene un promedio mensual de reportes del año 2009-2010, distribuido por delegación de acuerdo a las siguientes tablas:

Delegación	Eventos Totales por Delegación 2009	Eventos Promedio Mensual 2009	Equipos en cobertura 2009	Eventos Totales en 2009 Mayo-Diciembre
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	

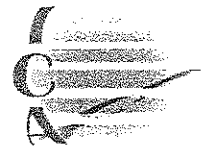
Atentamente,

C.P. Enrique Ojarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS

DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN

031



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

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	
Coahuila	1,242	177	5,452	
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	17,344
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	

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingenieria de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
 DE CONTRATOS

032



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

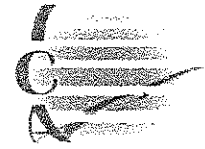
Delegación	Eventos Totales por Delegación 2010	Eventos Promedio Mensual 2010	Equipos en cobertura 2010	Eventos Totales en 2010 Septiembre-Diciembre
Campeche	219	55	1,213	15,364
Chiapas	1402	351	3,796	
Colima	242	61	1,084	
DF Norte	1824	456	9,949	
Df Sur	1210	303	11,093	
EDM Oriente	859	215	7,558	
EDM Poniente	361	90	4,036	
Guerrero	204	51	2,394	
Hidalgo	394	99	2,520	
Michoacan	729	182	3,824	
Morelos	593	148	1,856	
Nivel Central	1190	298	11,827	
Oaxaca	659	165	3,467	
Puebla	1089	272	4,620	
Quintana Roo	402	101	1,789	
Tabasco	1319	330	1,458	
Tlaxcala	315	79	1,183	
Veracruz Norte	803	201	3,442	
Veracruz Sur	776	194	4,758	
Yucatan	774	194	2,266	
Aguascalientes	1230	308	1,550	14,612
Baja California Norte	1140	285	4,369	
Baja California Sur	340	85	1,443	
Chihuahua	828	207	5,785	
Coahuila	853	213	6,306	
Durango	633	158	2,622	

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
N DE CONTRATOS

033



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Guanajuato	2287	572	4,614
Jalisco	1639	410	7,475
Nayarit	319	80	1,783
Nuevo Leon	1307	327	7,960
Querétaro	421	105	2,606
San Luis Potosí	1084	271	4,218
Sinaloa	832	208	4,667
Sonora	801	200	5,176
Tamaulipas	669	167	6,540
Zacatecas	229	57	2,096
	29,976	7,494	153,343

Distribución promedio sobre el porcentaje de incidentes de acuerdo al tipo de dispositivo.

Porcentaje(%)	DISPOSITIVO	INCIDENTES 2009
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

Porcentaje(%)	DISPOSITIVO	INCIDENTES 2010
39.29%	IMPRESORAS	11,778
1.14%	LAPTOP	341
16.90%	OTROS	5,065
41.98%	PC	12,583
0.70%	SERVIDOR	209
100	TOTAL DE INCIDENTES	29,976

Atentamente

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
 DE CONTRATOS

034



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

La información contenida en las tablas anteriores es de carácter informativo y referencial para la elaboración de propuestas, se consideran como referencias aproximadas y no definitivas.

5. Sustitución de Equipos

Mi representada queda obligada a proporcionar al INSTITUTO un equipo de sustitución en los siguientes casos:

1) Sustitución Temporal

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 instalaciones de mi representada. Nos obligamos invariablemente a proporcionar un equipo de sustitución con funcionalidades equivalentes o superiores 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. Lo anterior aplica para cualquier equipo considerado en las presentes bases, sin importar el número de veces que se requiera según las incidencias ocurridas aunque éstas últimas sean concurrentes.

Si la solución del incidente excede de 60 horas hábiles, mi representada se obliga a proporcionar un equipo de sustitución con funcionalidades equivalentes o superiores 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. Por horas hábiles se entenderá aquellas establecidas en el horario de servicio solicitado en las presentes bases y conforme a los días feriados establecidos 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.

Para el caso de sustitución temporal de impresoras, miniprinters y/o multifuncionales cuyos modelos no sean los institucionales, proporcionaremos los consumibles necesarios durante el plazo en que el no se repare el equipo del Instituto y lo reincorpore a la operación o bien hasta que se proceda con la Sustitución Definitiva.

2) Sustitución Definitiva

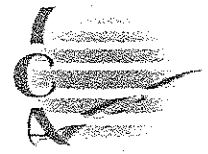
En los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo por cualquier causa que personal de mi representada determine en el *soporte técnico* tanto en el servicio de recuperación y los servicios para la continuidad de la operación, dejaremos un equipo en condiciones óptimas con funcionalidades equivalentes o superiores y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto (para modelos de impresoras, miniprinters y/o multifuncionales no institucionales deberá proporcionar un tóner y/o

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

NEXOS
CONTRATOS

035



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

cartucho según aplique, 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 El equipo en sustitución se incluirá en los servicios para la continuidad de la operación aun cuando la marca y/o modelo no estén considerados en los Apartados de las presentes bases.

Para el caso de atención de incidentes en los switches de core, mí representada atenderá los incidentes a nivel tarjeta, es decir, podrá sustituir únicamente las tarjetas y/o componentes dañados. Para este tipo de equipos no aplicará la sustitución definitiva del equipo.

El desglose de tarjetas de los switches core quedarán establecido en el Apartado "B" Base Instalada.

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

Mí representada considera el otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el *soporte técnico* tanto en el servicio de recuperación y los servicios para la continuidad de la operación, la garantía tiene una cobertura de por lo menos lo que dure la vigencia del contrato, 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.

Los costos y riesgos que genere el movimiento de equipos a los laboratorios o instalaciones de mí representada, o bien, una vez que el usuario haga entrega del equipo a nuestro personal, serán cubiertos Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. y bajo su responsabilidad; por lo que en caso de extravío, siniestro, etc. mí representada entregará al Instituto, en calidad de sustitución definitiva, un equipo con funcionalidades equivalentes o superiores y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto.

Los equipos que fueron derivados al laboratorio o a las instalaciones de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. para su reparación, serán reintegrados al Instituto, en los inmuebles de su ubicación original, en un plazo máximo de 30 días naturales, a partir de la fecha de su retiro, en caso contrario el quedamos obligados a informar por escrito al Centro de Atención y Soporte Tecnológico de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática o a la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente, las razones por las que no ha regresado el equipo a su lugar original y la fecha compromiso en que regresará el equipo.

Por ningún motivo podremos 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 podrán utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos. Tampoco se podrá hacer uso de partes o componentes de otros equipos que

Atentamente

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

036



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

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

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 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 referente al siniestro mi representada 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 personal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. 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 mi representada.

6. 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 nuestra parte, 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 nos hagamos acreedores.

7. Esquema General del Proceso de Atención de Incidentes

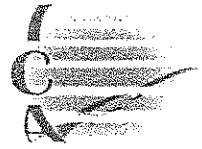
El siguiente esquema tiene como objeto representar de manera gráfica el proceso de atención de incidentes, desde la apertura de un reporte hasta el cierre del mismo, desde un enfoque general para una comprensión práctica de las interacciones y flujos de los requerimientos solicitados en las bases de 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 y de procedimientos, de tal manera que es únicamente de carácter referencial.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

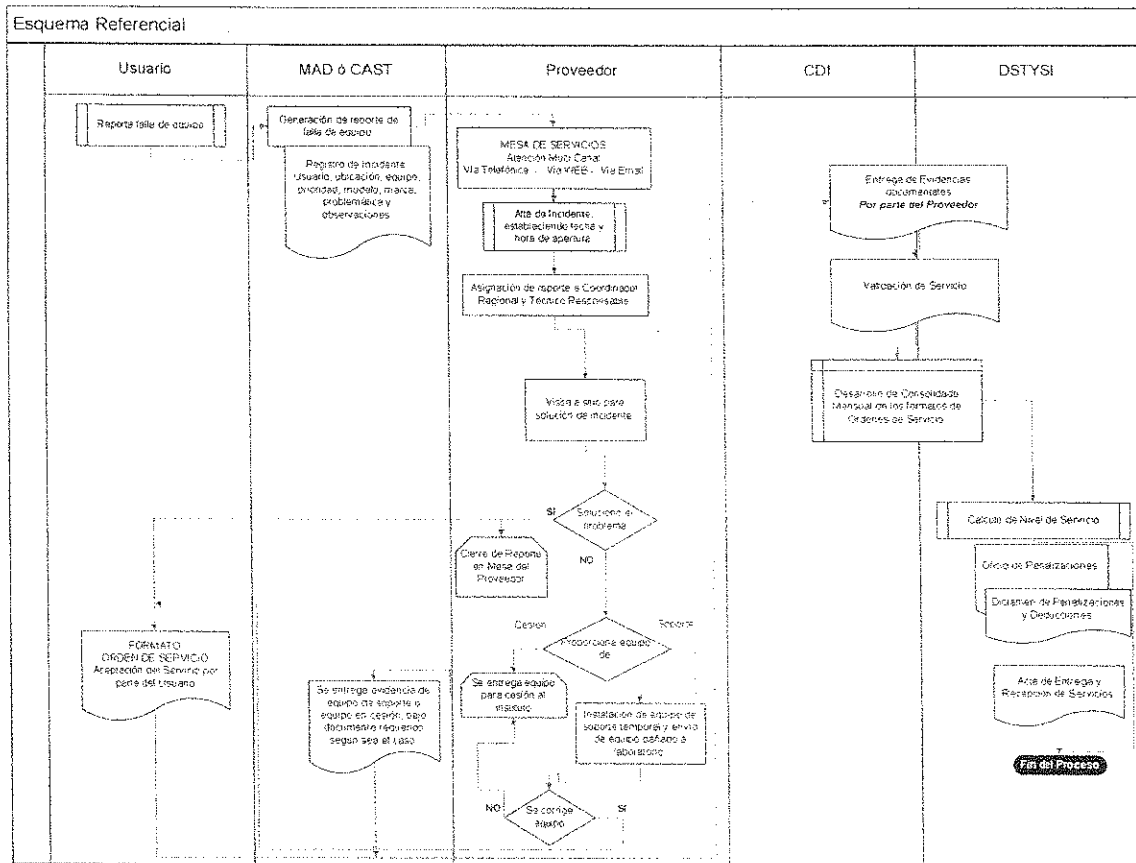
037



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



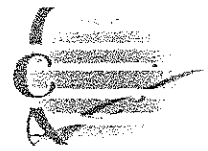
MAD = Mesa de Ayuda Delegacional
 CAST = Centro de Atención y Soporte Tecnológico
 CDI = Coordinación Delegacional de Informática
 DSTYSI = División de Soporte Técnico y Seguridad Informática

Se brindará un mantenimiento preventivo obligatorio cuando se lleve a cabo la atención de un incidente a los equipos descritos en el Apartado B "Base Instalada" así como a los equipos integrados en el Listado del Apartado A "Servicios de Recuperación". Este mantenimiento no aplica para los equipos de comunicaciones.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
 DE CONTRATOS
 038



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

El servicio consistirá en:

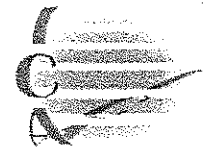
Limpieza general externa de los equipos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
Limpieza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
Al término del servicio, personal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
En equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal de mí representada y el usuario deberán verificar que la conectividad quede restablecida.
Mí representada, anotará todas las características y datos del equipo de que se trate en la Orden de Servicio.
Respetaremos y cuidaremos en todo momento las etiquetas con las marcas, modelos y números de serie de los equipos, con el fin de no borrar dicha información.
CPU (Computadora Personal o Servidor)
Sopleteado y aspirando tarjetas, removiendo el polvo con brocha.
Unidades de Disco
Limpieza de conectores
Gabinete
Limpieza de superficie exterior, en el interior y eliminar polvo.
Aplicación de líquido antiestático.
Limpieza y sopleteado de fuente de poder.
Teclado
Limpiar con aire a presión
Mouse
Limpieza de partes mecánicas.
Monitor
Limpieza con aire a presión.
Aplicación de líquido antiestático.
Laptop
Sopleteado, limpiado de teclado y limpiado de pantalla.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DE CONTRATOS

039



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Personal de mí representada al término de cada servicio, se obliga a proporcionar e instalar una etiqueta adherible que contendrá 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
- Número de Folio

Si por causas imputables a personal de mí representada resultará dañado algún componente del equipo sujeto al servicio, 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".

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

8. Orden de Servicio

Mí 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. 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 será efectuado por el usuario o el responsable del equipo, avalando esto con nombre, matricula, sello (de contar con él) y su firma de conformidad. Así mismo Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. entregará una copia de la Orden de Servicio al usuario al término del servicio.

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

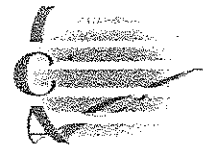
Los originales de las órdenes de servicio de los incidentes reportados por el Instituto a mí representada, se entregarán debidamente relacionados de manera oficial en las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los Estados y a nivel central en la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática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

Atentamente,

C.P. Enrique Ojarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS

040



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

El Instituto no aceptará aquellas Ordenes de Servicio 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 y nombre del usuario, sello del área (de contar con él) y firma del usuario que aceptó la reparación/dictamen/cesión del equipo o equipo de sustitución.

9. Informes del Servicio

Mi representada entregará cada mes o 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 Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. se hará acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Este informe 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 informe contendrá por lo menos:

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

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. proporcionará a solicitud del Instituto, en un Formato establecido por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática, los informes que el Instituto requiera, tales como:

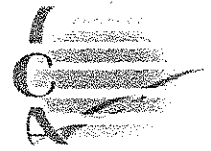
- Total de incidentes atendidos por periodo.
- Total de incidentes solucionados clasificados por tipo de equipo y ubicación
- Total de equipos de sustitución temporal clasificados por tipo de equipo y ubicación
- Total de equipos entregados en sustitución definitiva (cesión) por tipo de equipo y ubicación
- Avance de los servicios de recuperación

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

041



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

10. Mesa de Servicios (Centro de Atención para la Continuidad de la Operación).

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 único punto de contacto para el reporte de incidentes, para los Servicios de Recuperación y el denominado Servicio para la Continuidad de la Operación de la Infraestructura, mi representada contará como parte integral de sus servicios con una Mesa de Servicios con las características y alcances solicitados en éste mismo numeral, con la cual brindará la administración del servicio a través de una herramienta.

La mesa de servicios será operada por personal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V., así como también se considera que el Instituto realizará consultas y altas de reportes a través de la misma herramienta vía web.

Contemplaremos el asignar personal necesario de agentes de la mesa de servicios, para cumplir con el servicio requerido en las presentes bases de licitación.


Contemplaremos 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 del fallo derivado de la presente convocatoria de Licitación. De lo contrario seremos acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Mi representada contempla el mantener respaldos de la información generada en la herramienta de manera diaria para salvaguardar los elementos necesarios para dar continuidad a la operación con el Instituto en caso de pérdida de ésta, tales como plantillas, tickets de incidentes, seguimiento de incidentes, ordenes de servicio digitalizados, estos se mencionan de manera enunciativa mas no limitativa. De lo contrario, el mi representada se hará acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. será el único responsable ante el Instituto del respaldo de la Información. La entrega del respaldo de la información generada por la herramienta de la mesa de servicios se realizará posterior a cada mes de servicio como máximo a los 5 días hábiles posteriores a cada fin de mes en formato de Microsoft SQL.

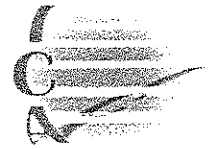
Como mínimo mi representada contempla el contar con los siguientes recursos para dar servicio de manera específica y única para el Instituto:

- Al menos 5 agentes de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta.
- Al menos 3 agentes de la mesa de servicios asignados específicamente para el control, administración y seguimiento de los servicios.
- Al menos 3 supervisores o coordinadores de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta.
- Al menos 1 Gerente de aseguramiento de la calidad.

Atentamente,


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 042



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

- a. Perfil de los recursos humanos requeridos.

Agente de Mesa de Servicios

Los agentes cuentan con la experiencia necesaria en la operación de la herramienta propuesta por mí representada, en ese sentido presentaremos una carta firmada por el representante del fabricante de la herramienta de mesa de servicios ofertada, donde manifieste que el personal propuesto por el licitante cuenta con la capacidad técnica y los cursos necesarios para la operación de la herramienta.

Supervisor de Mesa de Servicios

Este personal será responsable de verificar el desempeño de los agentes de servicio, personal que brindará sus servicios desde la fecha del fallo hasta la conclusión del contrato, por lo cual presentaremos como parte de nuestra propuesta técnica la siguiente documentación en copia y original para cotejo, con la que se podrá corroborar su capacidad, conocimiento y experiencia:

- Cédula Profesional o Título Profesional
- Certificado en ITIL Intermedio: OSA (Operational Support and Analysis).

Dentro de las funciones principales que se desempeñarán destacan:

- Coordinar y dirigir las actividades relacionadas con el servicio.
- Dirigir los recursos humanos y técnicos de la operación de la mesa de servicios
- Responsable de realizar los cambios operativos necesarios y requeridos en su caso por el Instituto, en relación a mejoras del servicio.
- Ser responsable de la interface de comunicación entre el Instituto y personal de mí representada.
- Generar políticas y procedimientos principalmente para problemas conocidos.
- Soluciones a problemas de acuerdo con el estado de la infraestructura.
- Mantener informados a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática y a la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente cualquier problema o contingencia con la infraestructura con la cual suministrarán el servicio solicitado.
- Asegurar el buen funcionamiento supervisando la captura de todos los reportes de atención.

Atentamente

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 043



This is to certify that

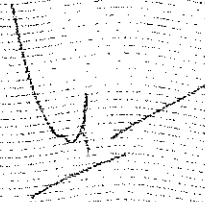
Rogelio Galán Martínez

has passed the

ITIL® V3 Intermediate Qualification:

**Operational Support and
Analysis**

21-08-2010


M.R.B. van der Lande
CEO EXIN

7194849_40023430

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EXIN

Examination Institute for Information Science

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.



© APM GROUP

OGC



00004853

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DE PROFESIONES

CEPULA 5759894
EN VIRTUD DE QUE
ROCELIO GALÁN MARTÍNEZ
CURP: CAMR0718BD1ER860

SE CERTIFICA QUE EL C. GALÁN MARTÍNEZ, ROCELIO, ES TITULAR DE LA LICENCIATURA EN INFORMATICA.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
VICIJE EVERARDO BELTRÁN GÓNGORA
DIRECTOR GENERAL DE PROFESIONES

CEPULA 5759894

SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SE CERTIFICA QUE EL C. GALÁN MARTÍNEZ, ROCELIO, ES TITULAR DE LA LICENCIATURA EN INFORMATICA.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
VICIJE EVERARDO BELTRÁN GÓNGORA
DIRECTOR GENERAL DE PROFESIONES

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

045

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS.

ÁREA CONTRATANTE: DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA.



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Gerente de Aseguramiento de la Calidad

El Gerente de aseguramiento de calidad del Servicio, será responsable de mantener los estándares de calidad y niveles de servicio de la mesa de servicios conforme a los diferentes requerimientos de la presente convocatoria, de tal manera que mi representada presenta como parte de nuestra propuesta técnica la siguiente documentación en copia y original para cotejo, para corroborar su capacidad, conocimiento y experiencia:

- Certificado CISA (Certified Information Systems Auditor - Auditor de sistemas de información certificado-) y/o CISM (Certified Information Security Manager - Administrador Certificado en Seguridad de la Información -) ambas certificaciones se encuentran avaladas por ISACA.

Los diferentes certificados requeridos en las presentes bases en referencia a la metodología ITIL son emitidos por una empresa autorizada y con los derechos de ITIL, como lo son EXIN ; ISBN ó Loyal List.

Dentro de las principales funciones que deberá realizar el Gerente de Aseguramiento de Calidad son:

- Planeación en caso de alguna contingencia en la operación de la mesa de servicios.
- Prever ejercicios de recuperación ante desastres en la operación de la mesa de servicios
- Prever la disponibilidad de la información relacionada con la mesa de servicios ante eventos de desastre
- Seguridad de la información en la mesa de servicios.
- Supervisión de la seguridad de las instalaciones informáticas donde se encuentre la mesa de servicios.
- Coordinar con el Supervisor de la mesa de servicios todas las tareas de administración, operación y seguimiento para cumplir con los estándares y niveles de servicio solicitados.

b. Atención en la Mesa de Servicios para el Soporte Técnico

El *soporte técnico* que mi representada 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.

Atentamente

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

046

Certified Information Security Manager®

ISACA HEREBY CERTIFIES THAT

Romero Roberto Carlos García



HAS SUCCESSFULLY MET ALL REQUIREMENTS AND IS QUALIFIED AS A CERTIFIED INFORMATION SECURITY MANAGER. IN WITNESS WHEREOF, WE HAVE SUBSCRIBED OUR SIGNATURES TO THIS CERTIFICATE.

7 March 2008

Date of Certification

31 January 2012

Expiration Date

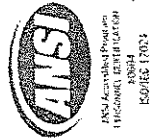
0808488

Certificate Number

047

[Signature]
International President of ISACA and ITGI

[Signature]
Chair, CISM Certification Board



ANEXOS
MARCH DE CONTRATOS

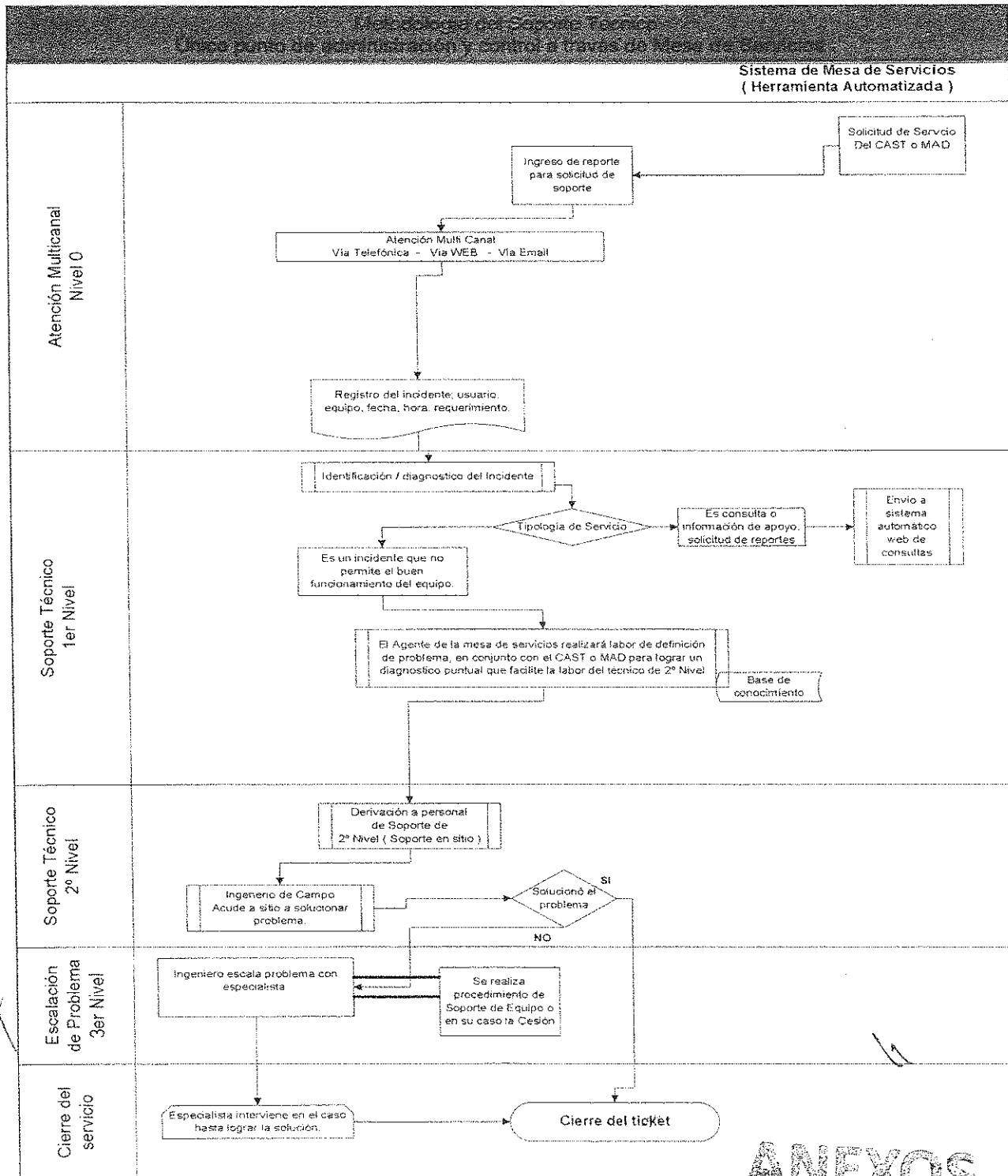
[Handwritten mark]



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

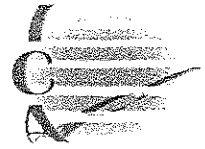
LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



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

ANEXOS 048
DIVISION DE CONTRATOS



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

a) Atención Multicanal Nivel 0

En primera instancia los agentes de la mesa de servicios, al momento de recibir una solicitud de atención, procederán 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

b) 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.

c) Soporte Técnico 2º Nivel

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

d) Escalación de Incidente 3er Nivel

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

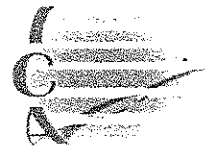
Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

049



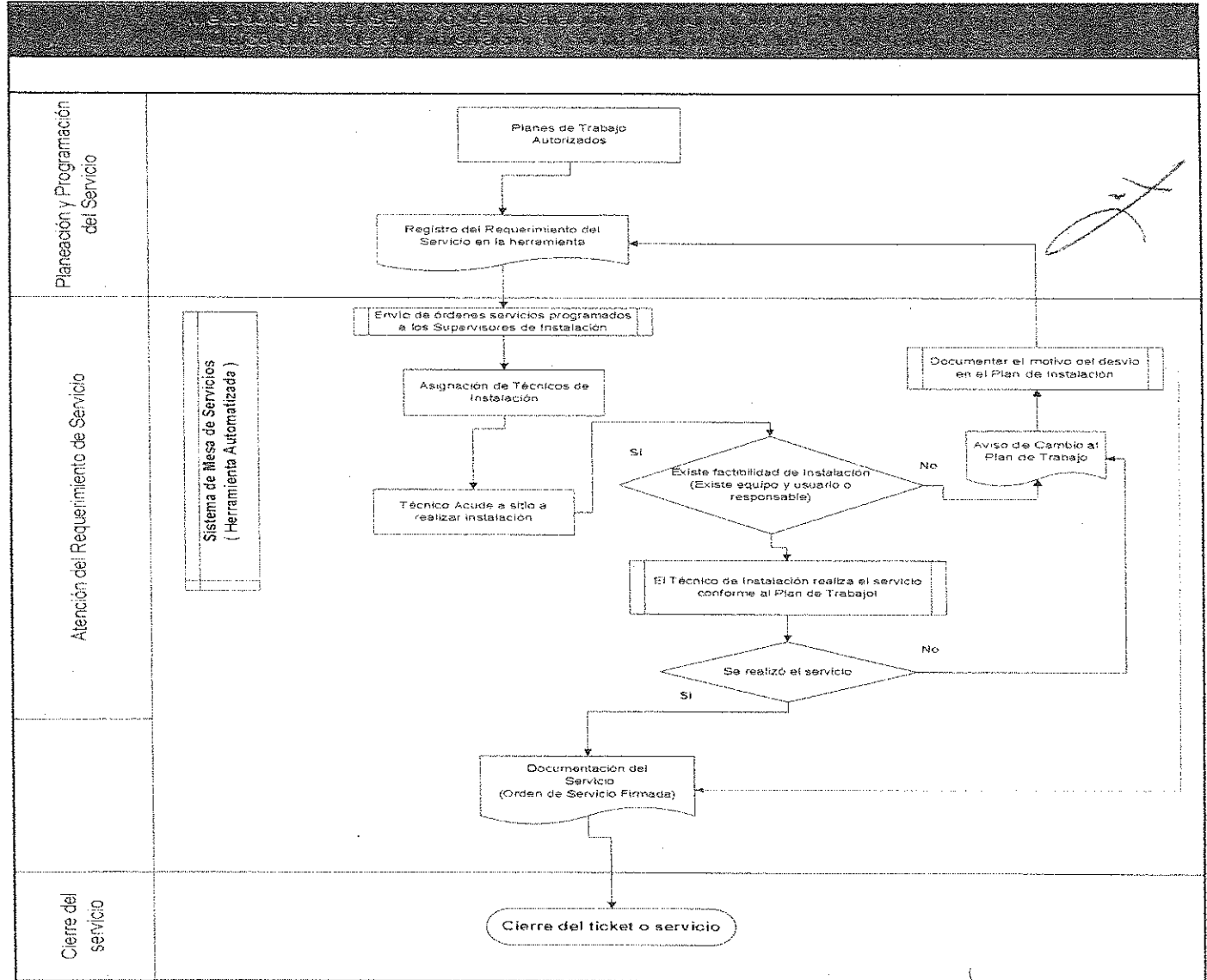
México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

c. Atención en la Mesa de Servicios

La atención en la Mesa de Servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. incluirá para su registro, control y administración un esquema de operación como el que se muestra en el siguiente recuadro:

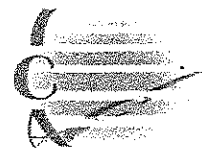


Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS

050



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

a) Configuración de la Herramienta de la Mesa de Servicios

La Mesa de Servicios que mi representada utiliza para otorgar la administración estará en operación desde el primer día hábil posterior a la fecha del fallo, y a partir de ella registraremos y realizaremos el seguimiento de todos y cada uno de los servicios asignados por el Instituto.

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

La mesa de servicios quedará 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 fecha del fallo, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. informará a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática por escrito que las adecuaciones a su herramienta han sido concluidas.

El Instituto revisará las adecuaciones a la herramienta mediante el acceso vía Web otorgado por mi representada y con esto podrá dar su aprobación, en caso contrario nos haremos acreedores a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.


Contemplaremos que el tiempo máximo para configurar la herramienta no excederá de 15 días naturales después de la fecha del fallo, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. Sin embargo, esto no significa que la herramienta NO se encuentre en operación para el registro y seguimiento de incidentes desde el primer día hábil después de la fecha del fallo, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. La configuración se desarrollará sobre la herramienta en operación, los servicios que sean levantados a partir de la fecha del fallo serán 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 y el servicio.

b) Sistema de Reportes

Mi representada contempla una herramienta como parte del servicio, la cual cuenta con la funcionalidad de envío de reportes tipo preconfigurados de manera automática a través de calendarización y programación, el envío es vía electrónica al personal que el Instituto designe. Adicionalmente proveeremos un sistema de consulta vía web y en tiempo real; con las características que a continuación se mencionan:

- Capacidad de crear reportes ejecutivos en tiempo real sin programación.
- Capacidad de configuración de vistas de tipo tablero ejecutivo vía Web en tiempo real por parte del usuario o los usuarios que el Instituto designe.
- Los reportes individuales deberán ser visualizados en diversas vistas como gráficos o tablas, de acuerdo a platillas disponibles y cargas previamente en el sistema.

Atentamente,


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

051



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

- Capacidad de generar acciones de tipo "Drill Down" entre reportes a través de acciones en los Web Apps para facilitar el acceso al detalle desde una vista general.
- Los reportes pueden configurarse de manera dinámica, agregando y eliminando campos o datos para formular vistas gráficas de análisis.
- Los reportes contarán con filtros para apoyar en el análisis de los mismos.
- Cuentan con la funcionalidad que permita al usuario guardar la configuración visual como la última vez que fue accedida y crear múltiples plantillas de reportes.
- Cuentan con la capacidad de registrar todos los eventos de acceso a los servicios y a la información en una bitácora, para que en su caso pueda ser empleado con fines de apoyo a la auditoría.
- El sistema de reportes cuenta con la capacidad para la definición de parámetros o reglas de visualización de indicadores, es decir definición de umbrales por parte del Instituto.
- El sistema de reportes cuenta con un módulo web de tipo repositorio donde se visualicen todos los Web Apps de reportes o indicadores creados y facilite la búsqueda y consulta, además se puede mandar comentarios sobre los reportes.
- El sistema de reportes cuenta con la capacidad de configurarse con el sistema de autenticación institucional, directorio tipo LDAP, para el acceso a las políticas de seguridad y control de acceso Institucional.

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. entregará a las Coordinaciones Delegacionales de Informática de los Estados 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 los servicios vía Web en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.

Entregaremos los reportes solicitados en la Orden de Servicio e Informes del Servicio del anexo, así como reportes específicos o especializados que le sean solicitados.


c) Herramienta Automatizada

Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. considera la inclusión de una herramienta para la automatización del proceso de atención de los incidentes: Servicios de Recuperación como el Servicio para la Continuidad de la Operación de la Infraestructura, la cual cumple con los criterios mínimos de compatibilidad de servicios en ITIL.

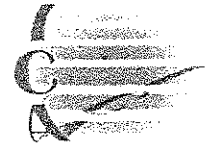
La aplicación soporta los procesos estándares de ITIL en un solo producto y a su vez cumple con certificación de Pink Elephant para ITIL V2 de al menos 7 procesos, (administración de incidentes, problemas, cambios, configuración, liberaciones, disponibilidad y niveles de servicio).

Se contemplan las Licencias concurrentes para la operación del personal del Instituto, mismas licencias tienen los atributos necesarios para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de incidentes. Es responsabilidad de mí representada Garantizar la concurrencia de cada Coordinación Delegacional de Informática correspondiente y de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática. Se incluye al menos un acceso vía web para cada una de las Coordinaciones Delegacionales de

Atentamente,


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 052



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Informática 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 servicios dentro de la mesa de servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

Para dar cumplimiento a lo relativo a los accesos vía web del párrafo anterior la cantidad de accesos requeridos por el Instituto asciende a la cantidad de 61 accesos.

Adicionalmente a los recursos y licencias solicitadas, mí representada contempla las licencias necesarias para operar los servicios (técnicos en sitio). Dichas licencias serán 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 servicios del equipamiento propiedad del Instituto, entre las Coordinaciones Delegacionales de Informática en los estados y el CAST en nivel central y de mí representada

La mesa de servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V. será centralizada y operará en las instalaciones de mí representada y contemplará los servicios de configuración bajo las mejores prácticas de ITIL, respetando la normatividad o prácticas aplicables en la materia definida por el Instituto. De igual forma contemplamos el hardware y software necesarios para la adecuada operación y cumplir con los niveles de servicio definidos en la convocatoria de licitación.


Mí representada considera en la presente oferta, que la mesa de servicios será una herramienta que cuente con funcionalidad web.

Mí representada considera como objetivos principales de la mesa de servicios el recibir, registrar, analizar y canalizar los reportes de incidentes o fallas, a las cuales se les dará seguimiento. La información generada estará disponible en cualquier momento para su consulta por parte del Instituto. Mí 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 servicio, solución o por cualquiera otra variable o información que la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática determine o en su momento sea nos solicite.

Consideramos que la implantación de las mejores prácticas de administración de servicios de TI y la operación de nuestra mesa de servicios con respecto al marco de referencia de ITIL, considerando las siguientes:

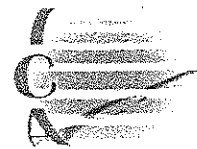
- a) Recepción y registro de incidentes
Todos los detalles de los servicios serán registrados en la herramienta habilitadora.
- b) Clasificación y soporte primer nivel
Con el registro del servicio, se clasifica de acuerdo al catálogo establecido, anexando la información correspondiente a la configuración. Se verifica la relación con problemas o errores conocidos.

Atentamente,


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

053



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

- 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 servicio que provenga de una solución temporal o de un cambio.
- e) Cierre del Servicio
Actualización de la información del servicio y cierre de la solicitud de servicio.
- f) Monitoreo, seguimiento y comunicación
Se monitorea el ciclo de vida del servicio, 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 metodología que emplearemos para la operación de la mesa de servicios, así como la ejecución de los servicios solicitados son las Mejores prácticas de ITIL.

11. NIVELES DE SERVICIO

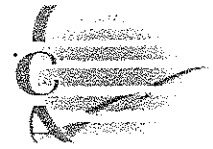
Mi representada cumplirá con los siguientes niveles de servicio:

Descripción	Nivel de Servicio
Presentación de Ingenieros Coordinadores a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.	5 días hábiles posteriores a la fecha del fallo.
Entrega del Procedimiento, escalamiento, 01-800, teléfono local, página web y cuenta correo electrónico para dar de alta, confirmar y consultar reportes de incidentes.	1 día hábil posterior a la fecha del fallo.
Tiempos de Solución de los servicios de recuperación.	45 días hábiles después de la entrega del Apartado A al Proveedor.
Tiempo para la Solución de Incidentes de la Planta Instalada.	60 Horas Hábiles a partir del registro en la Mesa de Servicios
Tiempo para la Solución de Incidentes de switches.	8 Horas Hábiles a partir del registro en la Mesa de Servicios
Entrega de los Informes del Servicio impreso o por los medios que defina el Instituto.	5 días hábiles a la solicitud
Transferencia de Conocimientos al Instituto para dar seguimiento (Tracking) a incidentes.	30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 051



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Entrega de los respaldos de la información generada en la Herramienta de la mesa de servicios del Proveedor en formato Microsoft SQL.	5 días hábiles posteriores a cada fin de mes.
Contar con una Herramienta de la Mesa de Servicios que permita al Instituto medir de manera específica la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios en el mismo número telefónico.	1er día hábil posterior a la fecha del fallo.
Nivel de Disponibilidad del Canal Web de Atención de la Mesa de Servicios.	97% mensual
Nivel de Disponibilidad del Canal de Correo electrónico de atención de la mesa de servicios.	97% mensual
Configuración de la mesa de servicios respecto a las solicitudes realizadas por el Instituto.	15 días naturales posteriores a la fecha del fallo.
Entrega de Accesos para el sistema de reportes a CDI's y a la división de Soporte Técnico y Seguridad Informática.	30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.

12. PROTOCOLO DE PRUEBA

Datos para efectuar el Protocolo de Prueba:

Número 01-800 o local en la Cd. De México al cual el Instituto podrá llamar para apertura hasta tres reportes de servicio por este medio y dar inicio a la Prueba Técnica, así como la pagina Web a la que el Instituto pueda acceder y debe de otorgar un nombre y contraseña para que el Instituto apertura hasta tres reportes de servicio por este medio.

Se debe anexar a la Propuesta Técnica el procedimiento para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, crear reportes gráficos vía web y para realizar altas de incidentes en la página web a través de un diagrama de flujo resumiendo el procedimiento solicitado.

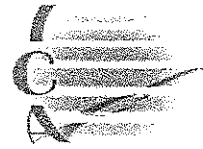
Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

055

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SERVICIOS
COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS.
ÁREA CONTRATANTE: DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA.



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)


Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

HERRAMIENTA DE REPORTEO GRÁFICO

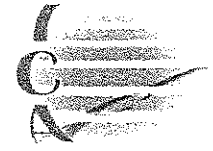
C.P. Enrique Olarte Ortega, en mi carácter de representante legal de la empresa **INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES S.A. DE C.V.**, declaro bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

Que como parte de nuestro servicio integramos el Software para el reporte Gráfico de **Presto de JackBe**, la cual cumple con los requisitos de presente convocatoria.

Atentamente,


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 056



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

SOFTWARE DE LA MESA DE SERVICIOS

C.P. Enrique Olarte Ortega, en mi carácter de representante legal de la empresa **INGENIERÍA DE CÓMPUTO Y APLICACIONES S.A. DE C.V.**, declaro bajo protesta de decir verdad lo siguiente:

Que mi representada utilizará para brindar el servicio para los equipos Multimarca del IMSS, en caso de resultar adjudicados en el presente procedimiento, el software de la herramienta para automatizar la mesa de servicios, **FrontRange Solutions ITSM 6.2** el cual es una herramienta comercial y soporta 10 de los procesos estándares de Itil, para lo cual se anexa impresión de Pinkelephant.

Atentamente

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 057



Pink Elephant
Los Expertos en Administración
de Servicios de TI

Mexico [Change]

Home Acerca de Pink Productos Negocios Investigación

Search

You are Here: [PinkVERIFY](#) > [PinkVERIFY 3.0 Toolsets](#)

Descargar el White Paper

Descargar El criterio de auto-evaluación

ITIL Software Scheme Toolsets

PinkVERIFY™ 3.1 Toolsets

PinkVERIFY™ 3.0 Toolsets

PinkVERIFY™ V2 Toolsets

PinkVERIFY 3.0 Toolsets

Las herramientas de la tabla siguiente, ordenadas alfabéticamente por vendedor, cumplen o exceden todos los requisitos de aptitud de ITIL® V3, incluyendo la integración de los procesos enlistados.

AVM = Availability Management
CAP = Capacity Management
CHG = Change Management
EV = Event Management
FM = Financial Management
IM = Incident Management
KM = Knowledge Management

PM = Problem Management
REL = Release & Deployment Management
RF = Request Fulfillment Management
SACM = Service Asset & Configuration Management
SCM = Service Catalog Management
SLM = Service Level Management
SPM = Service Portfolio Management

Vendor	Tool	Stamp Of Approval	Processes
LANDesk	LANDesk Service Desk V7.3		14 Processes AVM CAP CHG EV FM IM KM PM REL RF SACM SCM SLM SPM
Wendia	Point of Business (POB) 21		14 Processes AVM CAP CHG EV FM IM KM PM REL RF SACM SCM SLM SPM
helpLine	helpLine ITIL V3		13 Processes AVM CHG EV FM IM KM PM REL RF SACM SCM SLM SPM
Axios SYSTEMS	Assyst 7.5		12 Processes AVM CHG EV FM IM KM PM REL RF SACM SCM SLM
USU	Valuation, Release 3.6 ZIS-System 5.3 (AVM & EV) USU KnowledgeCenter 4.8 (KM)		12 Processes AVM CHG EV FM IM KM PM RF SACM SCM SLM SPM
BMC	BMC Remedy IT Service Management Suite 7.0		11 Processes AVM CHG EV IM KM PM REL RF SACM SCM SLM
CHERWELL	Service Management v3.4		11 Processes CHG EV IM KM PM REL RF SACM SCM SLM SPM
easys	EasyVista 2008		11 Processes AVM CHG EV FM IM

[Handwritten signature]

[Handwritten arrow]








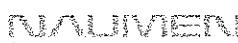





ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 058

			KM PM REL RF SACM SLM
	Supportworks ITSM 3.0		11 Processes CHG FM IM KM PM REL RF SACM SCM SLM SPM
	IBM Service Management 7.0		11 Processes CHG EV FM IM KM PM REL RF SACM SCM SLM
	LiveTime Service Manager 6.1		11 Processes CHG FM IM KM PM REL RF SACM SCM SLM SPM
	Service-now.com Spring 2009 Release		11 Processes CHG FM IM KM PM REL RF SACM SCM SLM SPM
	FrontRange Solutions ITSM 6.2		10 Processes CHG EV IM KM PM REL RF SACM SCM SLM
	IncidentMonitor v9.0		10 Processes CHG EV IM KM PM REL RF SACM SCM SLM
	Infra Version 2		10 Processes AVM CHG IM KM PM REL RF SACM SCM SLM
	FrontRange HEAT 9.0		8 Processes CHG EV IM KM PM RF SACM SLM
	SAP IT Service Management 7.0		8 Processes CHG FM IM KM PM RF SACM SLM
	BMC Service Desk Express 9.6		7 Processes CHG IM KM PM RF SACM SLM
	CENTRE release 4.6.8		6 Processes CHG IM PM RF SACM SLM
	NilexPlus v8.8		6 Processes

Handwritten signature

Handwritten mark

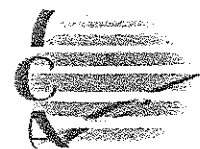
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 059

			CHG EV IM PA RF SLM
 OTRS	OTRS::ITSM 2.0		6 Processes CHG IM KM PA RF SACM
	Matrix42 Service Store (formerly known as Update4u Suite 5)		5 Processes CHG IM PA SACM SCM
	Oracle E-Business Service Suite R12		4 Processes CHG IM PA SACM
	Naumen Service Desk V3		3 Processes IM PA SACM
	Unified Knowledge Suite v5		1 Process KM
	Symantec ServiceDesk 7.1		1 Process IM

© Pink Elephant. 2009. Derechos de autor | Políticas de Privacidad

[Handwritten signature]

ANEXOS
ADICION DE CONTRATOS



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)
 PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO
 PARA EL AÑO 2011 DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

ANEXO NÚMERO 6 (SEIS)
 PROPUESTA ECONÓMICA

SERVICIO	CANTIDAD MÍNIMA	CANTIDAD MÁXIMA	PRECIO UNITARIO	IMPORTE MÍNIMO (Pesos)	IMPORTE MÁXIMO (Pesos)
Incidentes para la atención de fallas a nivel nacional	15,000	37,500	\$ 2,675.00	\$40,125,000.00	\$100,312,500.00
Incidentes para Switches de Acceso	400	1,000	\$ 5,350.00	\$2,140,000.00	\$5,350,000.00
Incidentes para Switches de Core	6	15	\$ 91,000.00	\$ 546,000.00	\$1,365,000.00
SUBTOTAL				\$42,811,000.00	\$ 107,027,500.00
IVA				\$6,849,760.00	\$ 17,124,400.00
TOTAL				\$49,660,760.00	\$ 124,151,900.00

Importe Mínimo en Letra:
 Cuarenta y Nueve Millones Seiscientos Sesenta
 Mil Setecientos Sesenta pesos con 00/100 M.N.

Importe Máximo en Letra:
 Ciento Veinticuatro Millones Ciento Cincuenta y Un
 Mil Novecientos pesos con 00/100 M.N.

LOS PRECIOS OFERTADOS PERMANECERÁN FIJOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Atentamente,

C.P. Enrique Ortíz Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS 369
 DE CONTRATOS

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SERVICIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVOS.
ÁREA CONTRATANTE: DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA.



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social


Protocolo de Prueba

Mi representada acepta el procedimiento la o las evaluaciones de campo necesarias conforme al numeral 10 de la presente convocatoria.

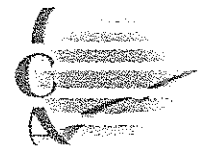
Para lo cual mi representada da a conocer los datos para que el Instituto pueda realizar las evaluaciones de este numeral:

	Requerimiento	Datos de ICA
1	NUMERO TELEFONICO LOCAL	46245718
2	TELEFONO GRATUITO (01800)	01800-681-0362
3	PAGINA WEB	http://www.icasistemas.com/mesadeservicios/
4	VALIDACION NOMBRE:	Nombre: prueba.imss
	CONTRASEÑA:	Contraseña: prueba2011imss
5	CORREO ELECTRONICO	mesadeservicios@icasistemas.com

Atentamente,


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 152



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)
Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SEGUIMIENTOS
TRACKING

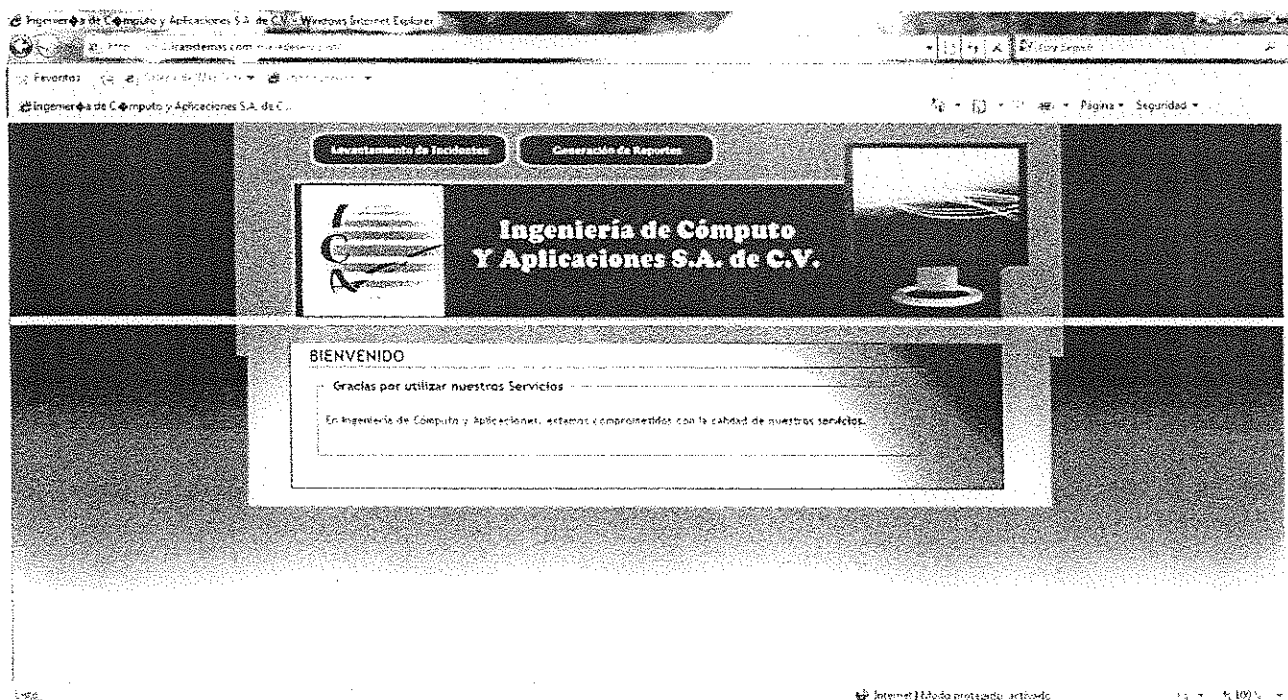
DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SEGUIMIENTO TRACKING

A. Acceso a SelfService ICA

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

<http://www.icasistemas.com/mesadeservicios/>

b. El usuario será redirigido a la página de inicio de la mesa de servicios de ICA



c. Para el levantamiento de incidentes el usuario deberá dar clic en el boto denominado Levantamiento de Incidentes como se ejemplifica a continuación.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingenieria de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

153



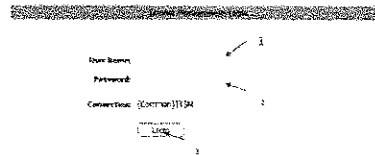
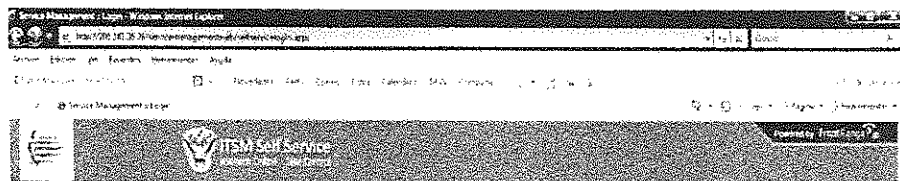
México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Levantamiento de Incidentes

d. Esta acción enviara al usuario a la ventana de inicio del Sistema Front Range acceso Self Service.



PANTALLA 1 (INICIO)

Instrucciones de acceso al Self Service:

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

Atentamente,

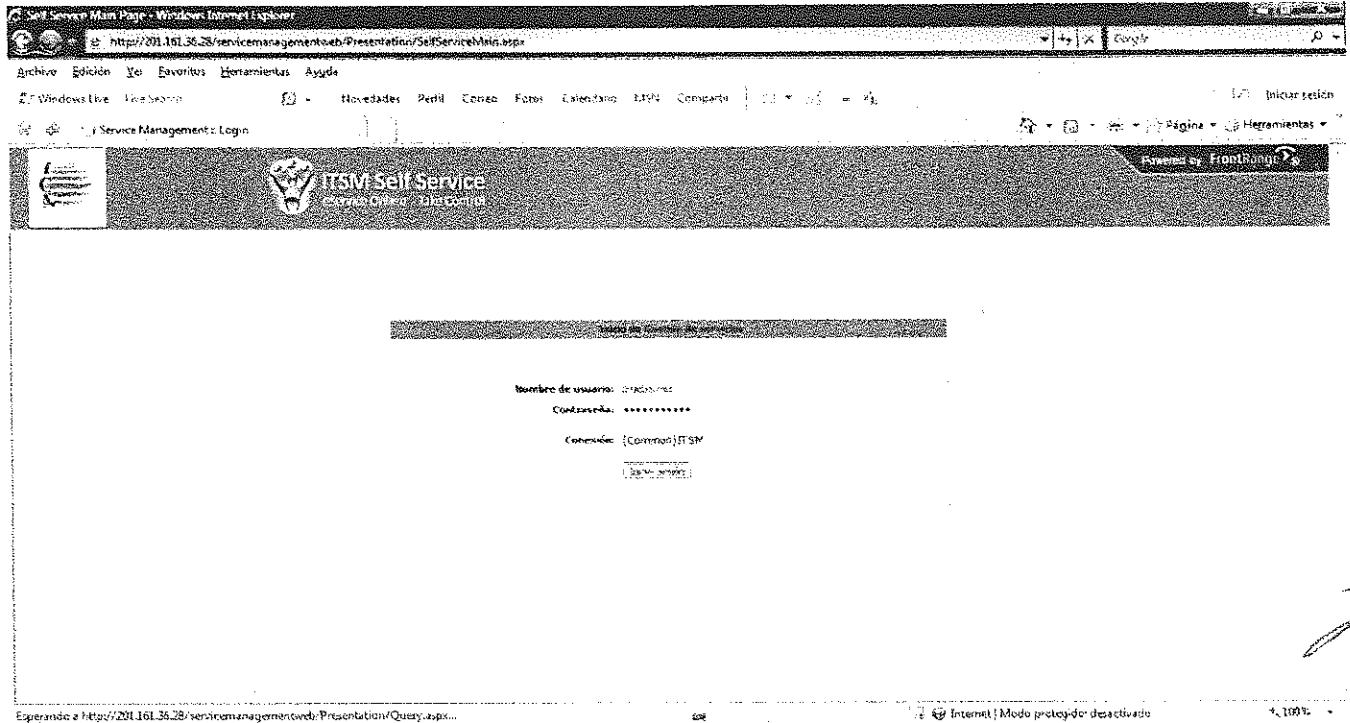
C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 154



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)
Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



PANTALLA 2 (ACCESO)

B. Pantalla Principal

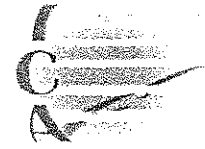
Esta es la pantalla a la que le enviará el sistema FrontRange después de ingresar el Login y Password, de la cual se explica cómo se encuentra conformada a continuación:

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

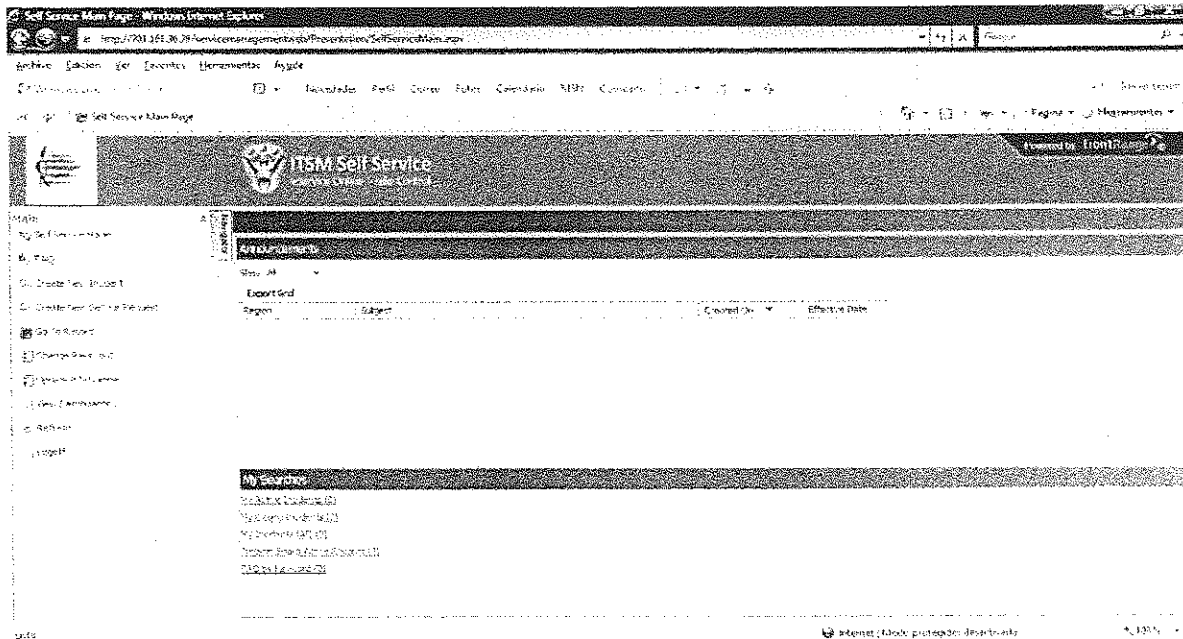
155



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



PANTALLA PRINCIPAL

C. CONTENIDO DE LA PANTALLA PRINCIPAL

a. Menú Principal

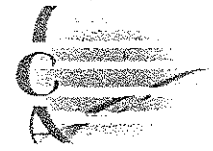
Es donde se encontraran las opciones que presenta el sistema de servicios "Self Service" el cual estará visible siempre, cuyas opciones son:

Self Service Home
FAQ
Create New Incident
Create New Service Request
Go To Record...
Change Password

Main
Self Service Home
FAQ
Create New Incident
Create New Service Request
Go To Record...
Change Password
Update PIN Number
View Dashboards...
Refresh

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

- Update PIN Number
- View Dashboards..
- Refresh
- Logoff

(MENU PRINCIPAL)

D. LEVANTAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL INCIDENTE

I.- A Continuación se describe el método que se usará para el levantamiento de un incidente por medio del SelfService, hay que empezar dando click en:

a) Create New Incident

Create New Incident

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

Incidente: 21151

Tipo: Failure
Category:

Zona A

Creado por: pruebaica Em: 07/08/2010 07:18 p.m.
Ultima Mod por: pruebaica Em: 07/08/2010 07:18 p.m.

Estado: Logged

Zona B

Folio	
Equipo	
Marca	
Modelo	
Número de Serie	
No. de Inventario	
Nombre del Usuario	
Area Interna	
Sede	
Calle	
No. Ext.	Teléfono
Piso	C. P.
Colonia	
Estado o Deleg.	

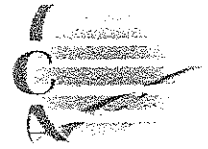
Descripción de falla | Solución | Diario | Archivos adjuntos

Descripción

Zona C

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 157



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

PANTALLA DE CREACIÓN DE INCIDENTES SELF-SERVICE

Zona A: Está compuesta por los siguientes Elementos

- Número de incidente **Incidente: 21151**

- Tipo: Failure (Default)

Tipo	Failure
Category	Desktop Hardware
Guardar	Desktop Hardware Desktop Software Hardware

- Category

En el campo Category en el combo desplegable elegiremos "Desktop Hardware" para catalogar correctamente la falla en la prueba

- Creado por: Creado por:pruebaica En: 07/08/2010 07:18 p.m.

En el campo Creado por, nos indica el usuario que inició el incidente y la fecha de creación del incidente.

- Modificado por: Última Mod por:pruebaica En: 07/08/2010 07:18 p.m.

En el campo "Modificado por" nos indica el último cambio de datos que han sido salvados y por qué usuario se han hecho.

- Botón GUARDAR

Guardar

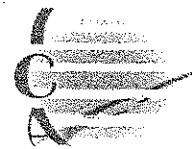
IMPORTANTE: Este botón lo usará cuando termine de insertar todos los datos en el formulario de Información en la Zona B y C.

Zona B: En esta zona se captura toda la información correspondiente a la descripción del equipo y su ubicación:

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
153



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Folio			
Equipo			
Marca			
Modelo			
Número de Serie			
No. de Inventario			
Nombre del Usuario			
Área Interna			
Sede			
Calle			
No. Ext		Teléfono	
Piso		C. P.	0
Colonia			
Estado o Deleg.			

En cada campo se introduce la información Requerida, como se anexa en el ejemplo siguiente:

Folio	FOLIO IMSS
Equipo	MICROCOMPUTADORA
Marca	Hewlett Packard
Modelo	D530
Número de Serie	MXJ56700
No. de Inventario	12345678

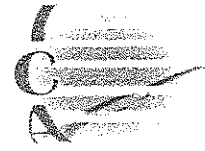
Nombre del Usuario	Leticia Saldivar Monroy		
Área Interna	Farmacia		
Sede	U.M.F. 50		
Calle	Tepalcates		
No. Ext	57	Teléfono	56777509
Piso	P.B.	C. P.	5,600
Colonia	Palomares		
Estado o Deleg.	OAXACA - SALINA CRUZ		

Zona C: En esta zona se captura la descripción de la falla, es decir la falla reportada en el equipo por el Usuario, además de contar con las pestañas de; "Solución", "Diario" y "Archivos Adjuntos" que usaremos posteriormente.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATACIONES 159



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Descripción de falla Solución Diario Archivos adjuntos

Descripción

En el campo Descripción se introduce la falla, como se anexa en el ejemplo siguiente:

Descripción de falla Solución Diario Archivos adjuntos

Descripción
EL CPU NO ENCIENDE Y HACE RUIDO EL VENTILADOR

II.- Posteriormente al tener los campos con la información necesaria para la ubicación y descripción del equipo así como de la falla, damos click en el botón GUARDAR

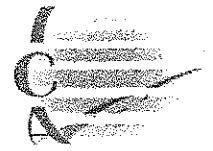
(Zona B - Botón Guardar)

III.- El sistema nos confirmará que la creación del Incidente ha sido éxitos a través del siguiente mensaje de comprobación en la Zona A

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 160



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



Incidente: 21151

Tipo	Failure
Category	Desktop Hardware

Guardar

El incidente se ha guardado

(En este punto se puede crear otro ticket si así se desea pulsando nuevamente la opción de "Create New Incident")

Create New Incident

IV.- Posteriormente el agente de mesa de servicios liberará el incidente registrado para pasarlo a incidente activo para su inmediata atención, y nos confirmará el sistema a través de un correo.

Atentamente,

C.P. Enrique Olatte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION 161



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

no: Mesa de Servicios ICA
asunto: IMSS 2009 El incidente # 21151 ha pasado a Activo
para: Coordinación Mesa de Servicios
cc: pt.mr2011@imss.gob.mx, pt.mr2011@hotmail.com

Folio de la sede: pruebaica
Fue creado originalmente por: pruebaica
Y modificado por: f.molina

FOLIO IMSS: FOLIO IMSS
FOLIO ICA: 21151
FECHA DE CREACION: 07/08/2010 07:18 p.m.
FECHA DE MODIFICACION: 07/08/2010 08:00 p.m.
REPORTADO EN: Tepalcates - Palomares - OAXACA - SALINA CRUZ
EQUIPO: MICROCOMPUTADORA
MARCA: Hewlett Packard
MODELO: D530
NO. DE SERIE: MXJ56700
NO. INVENTARIO: 12345678
FALLA REPORTADA: EL CPU NO ENCIENDE Y HACE RUIDO EL VENTILADOR
TIPO DE MANTENIMIENTO: Mantenimiento Correctivo
PRIORIDAD: 3
TIPO DE SERVICIO: Servicio2
REPORTADO POR: SelfService
RESOLUCION :

NOTA: La fecha de creación del Incidente se respeta siempre por el sistema, siendo está misma siempre la que aparece originalmente en la "Zona A" en el momento en que se apertura el ticket por el usuario, a pesar de ser activado tiempo después por el agente.

V.- El agente de mesa de servicios, asigna a un ingeniero en sitio que se presenta físicamente al lugar para poder dar solución al incidente.

VI.- El ingeniero en sitio, informa la solución del incidente y envía la orden de servicio correspondiente a la mesa de servicios, para que un agente adjunte la orden al incidente y lo cierre en el sistema como incidente concluido satisfactoriamente.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

VII.- Para consultar el Status del Incidente deberemos ubicarnos en la pantalla principal del sistema dando clic en el botón Self Service Home deberemos ubicar la sección de "My Searches" en la cual daremos clic a la opción "My Incidents (All)"

My Searches

[My Active Incidents \(1\)](#)

[My Closed Incidents \(0\)](#)

[My Incidents \(All\) \(1\)](#)

[Problem Board Active Records \(0\)](#)

Al hacer clic en [My Incidents \(All\) \(1\)](#) nos mostrará el listado de incidentes creados por el Usuario y/o asignados a él.

En este ejemplo nos muestra el incidente 21151 al cual damos doble click para ver los detalles del mismo.

Export Grid Go to Incident Total Count: 1

Incident ID	Type of Incident	Status	Symptom	Created On
21151	Failure	Active	EL CPU NO ENCIENDE Y HACE RUIDO EL VENTILADOR	07/08/2010 07:18 p.m.

Dicha operación nos mostrara la pantalla siguiente:

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
CONTRATOS

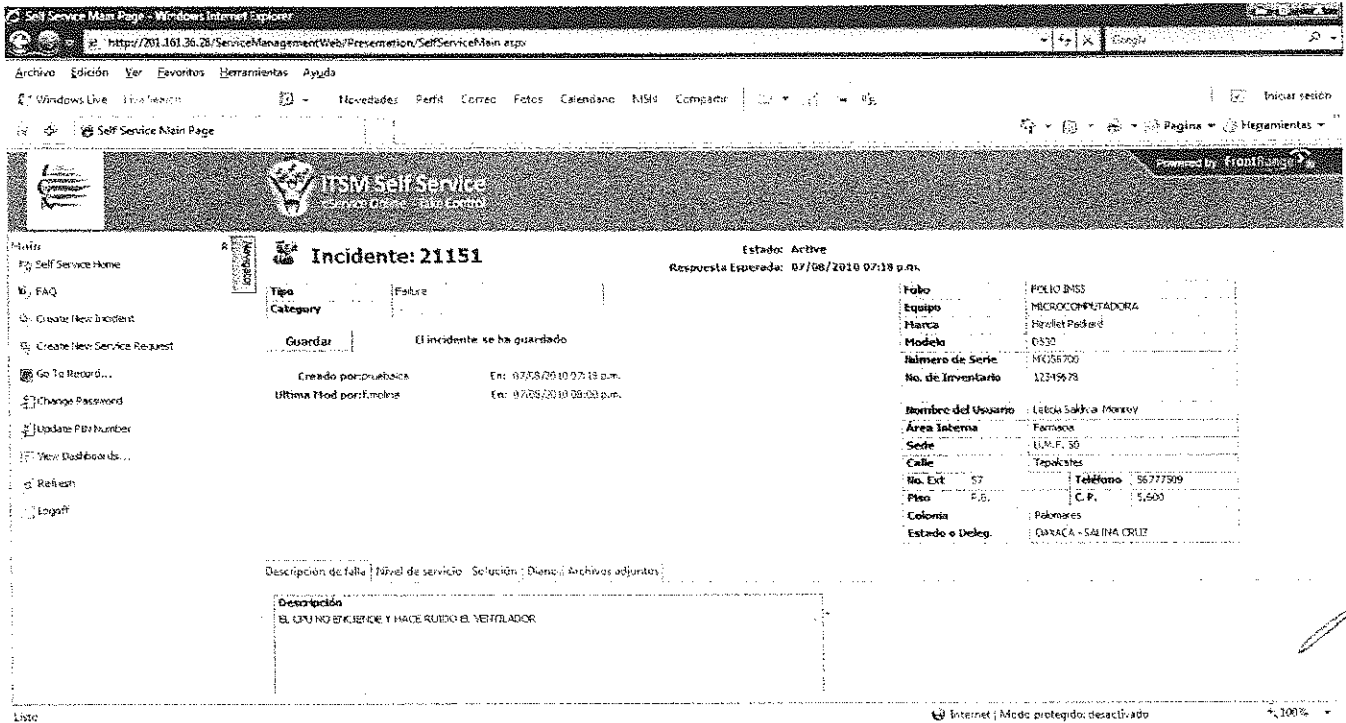
163



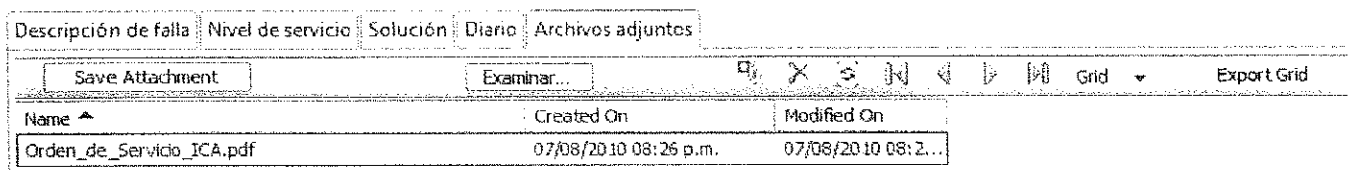
México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



VII. Para consultar la Orden de Servicio relacionada al incidente, en la "Zona C" de la pantalla, se encuentra la pestaña llamada "Archivos Adjuntos"



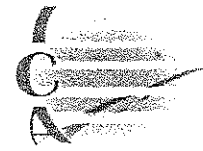
En la pantalla detallada de "Archivos Adjuntos" damos doble clic al archivo adjunto, y posteriormente se encuentra el botón "Open Attachement" al cual daremos clic e iniciará la descarga del archivo adjunto para visualizarlo.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

164



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Descripción de falla | Nivel de servicio | Solución | Diario | Archivos adjuntos

Save Attachment

Examinar...



Attachment

Refresh

Name
Orden_de_Servicio_ICA.pdf
Description

Created by: p
On: 0
Last Mod by: p
On: 0

En el cuadro de diálogo de descarga, se dará Abrir o Guardar para visualizar el archivo con el programa predeterminado para la apertura de la Orden de Servicio.

Generación de Reportes Gráficos de Incidentes de Prueba Técnica.

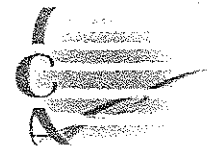
- I. Se deberá ingresar a la página principal www.icasistemas.com/mesadeservicios, para poder visualizar la siguiente pantalla:

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

ANEXOS
ON DE CONTRATOS

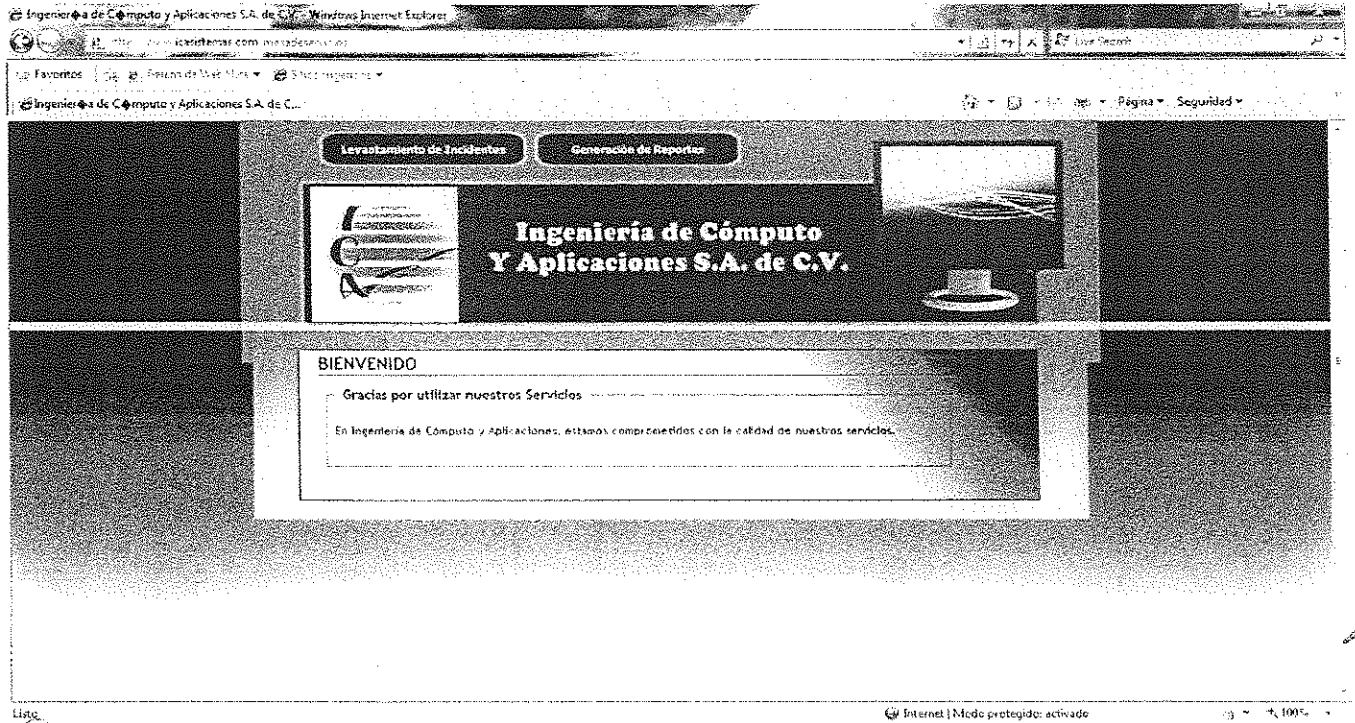
165



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



II. Posterior a esto se elegirá la opción de Generación de Reportes el cual se encuentra a un lado de la opción de levantamiento de incidentes.



III. Al seleccionar dicha opción el usuario será redirigido al portal de reportes del sistema, para acceder al portal se debe de ingresar el usuario y contraseña asignados por lo cual deberá dar click en "here"

Please click [here](#) to login as an authorized user.

le lleva a la siguiente pantalla:

Atentamente,

C.P. Enrique Ojarte Ortega
Representante Legal de Ingenieria de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

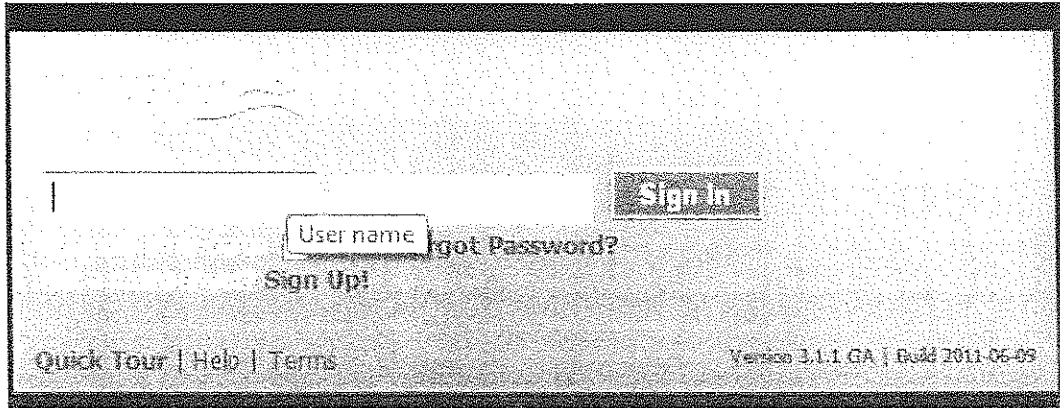
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 166



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



donde pondrá el siguiente acceso:

login: admin

pass: adminadmin

y presionar el botón Sign In.

IV. Al ingresar a la sección de los reportes solo basta darle click en "Apply" para que te traiga la búsqueda de datos para el usuario prueba.imss

networkuser

prueba.imss

Apply

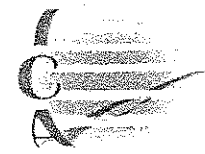
Se generaran automáticamente los reportes con gráfica, con los incidentes de prueba como se muestran a continuación:

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega

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

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 167



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)
Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Países de Referencia	Requisitos de Descripción	SIGLO	ESTADO	PROCESO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
BATA F. GOBIERNO NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
ESTADO CALIFORNIA NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
COAHUILA NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
ESTADO MEXICO NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
GUERRERO NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
NEVO LEON NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
VERACRUZ NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
YUCATAN NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31

Hardware Encontrados	Países de Referencia	Requisitos de Descripción	SIGLO	ESTADO	PROCESO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
Fallas X Hardware	BATA F. GOBIERNO NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
Fallas X Hardware	ESTADO CALIFORNIA NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
Fallas X Hardware	COAHUILA NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
Fallas X Hardware	ESTADO MEXICO NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
Fallas X Hardware	GUERRERO NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
Fallas X Hardware	NEVO LEON NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
Fallas X Hardware	VERACRUZ NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31
Fallas X Hardware	YUCATAN NOROCCIDENTAL	1. pruebas	4233	2011-12-3	VERACRUZ	07/09/2011	2011-12-31/2011-12-31

Se recomienda ampliamente tener instalado Adobe Shockwave Player.

Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

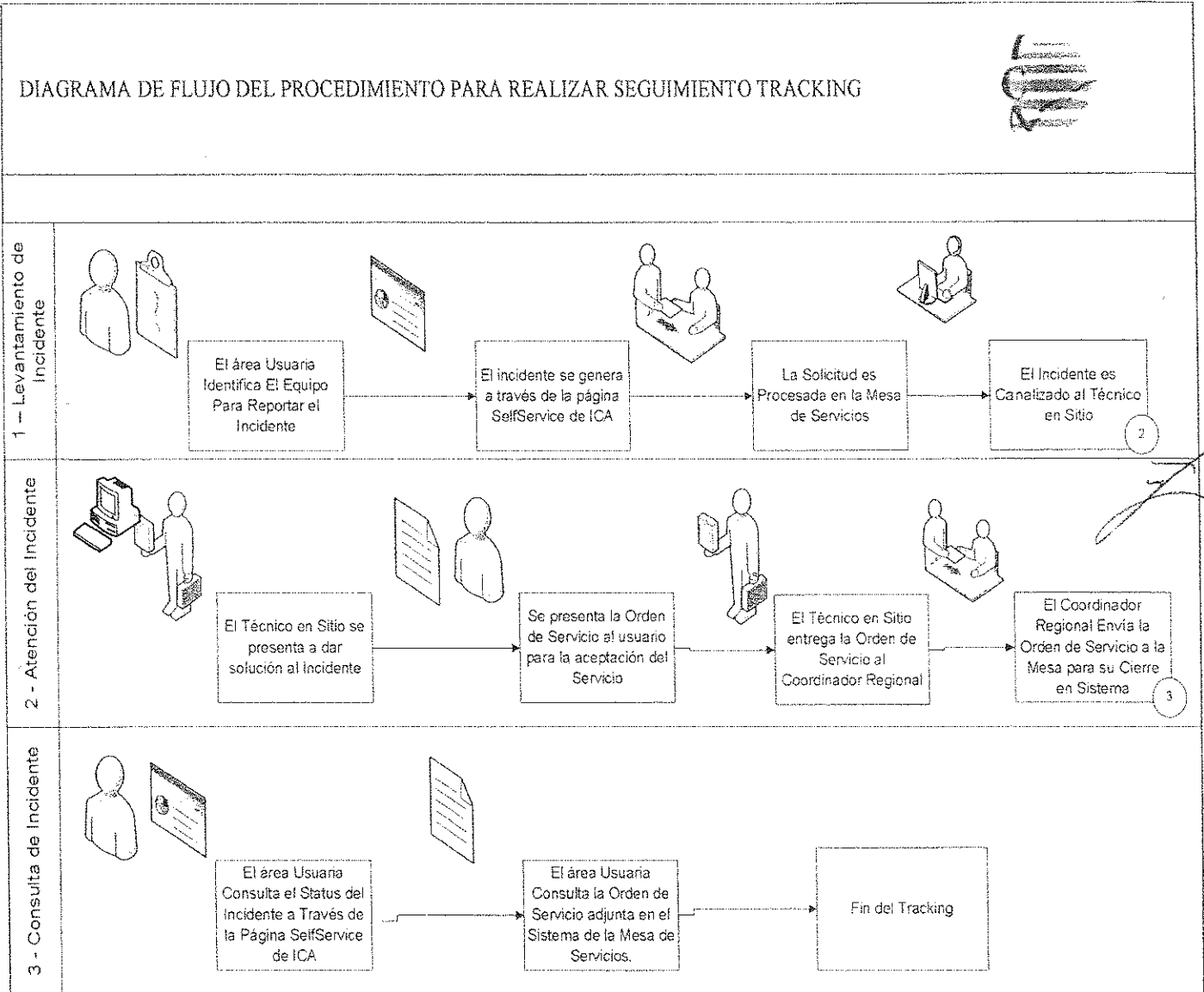
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION
168



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social



Atentamente,

C.P. Enrique Olarte Ortega
 Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATACION 169



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

INSTALACIONES DE SOPORTE

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

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

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


Domicilio: Uruguay No. 66 Interior 402 Col. Centro C.P. 06000 Del. Cuauhtémoc México D.F.

Teléfono/Fax: 55 - 56847430 / 55 - 46138727

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

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

Atentamente


C.P. Enrique Olarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A.de C.V.

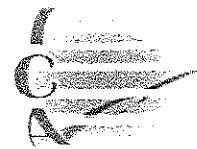
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
170

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

SERVICIOS

COORDINACIÓN TÉCNICA DE ADQUISICIÓN DE BIENES DE INVERSIÓN Y ACTIVÓS.

ÁREA CONTRATANTE: DIVISIÓN DE CONTRATACIÓN DE ACTIVOS Y LOGÍSTICA.



México D.F. 13 de Septiembre del 2011

LICITACION PÚBLICA NACIONAL NÚMERO LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS (Mixta)

Para la contratación de los servicios para la continuidad de la operación de los equipos de cómputo para el año 2011 del Instituto Mexicano del Seguro Social

Atención y Reportes de Incidentes

- Registro de Incidentes
(Vía Multicanal)
 - (55) Tel Local
 - <http://www.icasistemas.com/mesa-deservicios/>
 - mesadeservicios@icasistemas.com.mx
 - (01800)
- Mesa de Servicios de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones
 - Responsable:
Leopoldo Alois Arguello Gómez
- Atención al Incidente
 - Responsables:
Plantilla de Personal Técnico
- Solución y Documentación de Incidente
 - Responsables:
Plantilla de Personal Técnico
 - Responsable:
Francisco Molina Hernández

Atentamente,

C.P. Enrique Ojarte Ortega
Representante Legal de Ingeniería de Cómputo y Aplicaciones S.A. de C.V.

ANEXOS 171
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES
Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Contrato
No. C150714

ANEXO 3
"ANEXO TÉCNICO"

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 42 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

ANEXOS
DIVERSOS DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
AUTORIDAD FISCALIZADORA

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

ANEXO NÚMERO 1 (UNO) ANEXO TÉCNICO TABLA DE CONTENIDO

Objetivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social requiere contar con los servicios que le permitan mantener su infraestructura tecnológica con la continuidad apropiada de operación, para lo cual se requiere de los servicios de recuperación de infraestructura y servicios para la continuidad de la operación de la infraestructura.

La gobernabilidad de los servicios se establecerá a través de los niveles de servicio para lo cual se requiere de la administración y control mediante una Mesa de Servicios (Centro de Atención para la Continuidad de la Operación). La vigencia del presente proyecto será por el periodo comprendido a partir de la fecha del fallo y hasta el 31 de Diciembre del 2011.

Alcance

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 comunicación (Switches de Acceso y Switches de Core), equipos de cómputo 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
Única	Incidentes para la atención de fallas a nivel nacional	15,000	37,500
	Incidentes para Switches de Acceso	400	1,000
	Incidentes para Switches de Core	6	15


Requerimientos

I. SERVICIOS DE RECUPERACIÓN

Los servicios de recuperación se refieren a el soporte técnico que se le debe brindar a la infraestructura del Instituto, tales como equipo de cómputo en sus diferentes perfiles y tipos, equipos de impresión, multifuncionales, equipos de comunicaciones, UPS, equipos o dispositivos varios y periféricos, que presentan una o varias fallas (incidentes) y que el proveedor del servicio deberá resolver en un plazo específico, de acuerdo al Apartado A "Servicios de Recuperación".

Agosto 2011

ANEXOS
DE CONTRATOS

 <p>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL SEGURIDAD SOCIAL</p>	<h1>CONVOCATORIA</h1>	<p>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No: LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS</p>
---	-----------------------	--

Se deberá entender por soporte técnico: la eliminación de fallas en los equipos o en los componentes de hardware, para lo cual se deberá considerar todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura del proveedor, como equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas.

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

Tiempo para Solución
45 días hábiles a partir de la entrega del listado del Apartado A "Servicios de Recuperación"

Es obligación del Proveedor la reparación de la totalidad de las fallas (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ORIGINEN LOS INCIDENTES EN LOS EQUIPOS) de los reportes 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 solo incluye el tratamiento del inciso 2) Sustitución Definitiva del numeral IV Sustitución de Equipos.

El listado definitivo de equipo será entregado al Licitante Ganador a través de Oficio a más tardar 6 días hábiles posteriores a la fecha del fallo por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática, en el acto de Junta de Aclaraciones se entregará un listado previo para que el Licitante tenga elementos para la elaboración de su propuesta.

El servicio de recuperación deberá ser contemplado dentro del costo del servicio denominado "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" y una vez restablecido el equipo, éste se integrará a los servicios de mantenimiento objeto de la presente convocatoria.

Para el caso de los servicios de recuperación en los equipos de comunicaciones, el licitante ganador deberá apoyar las tareas de configuración que le indique el personal de la División de Telecomunicaciones de la Coordinación de Administración de Infraestructura del Instituto.

II. SERVICIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACION DE LA INFRAESTRUCTURA

Este servicio comprende la eliminación de fallas, Soporte Técnico en componentes de hardware de los equipos de acuerdo al Apartado B "Base Instalada", 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.

Agosto 2011 

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS²²



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

El Servicio de Soporte Técnico para la continuidad de la operación, contempla los servidores departamentales, equipos de cómputo portátil y de escritorio, impresoras, multifuncionales, equipos de comunicaciones de red, UPS, equipos o dispositivos varios y periféricos, que se encuentran en los diferentes inmuebles del Instituto a nivel nacional.

Se deberá de entender por soporte técnico: la eliminación de fallas en los equipos o en los componentes de hardware, para lo cual se deberá de considerar todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura del proveedor, como equipos, partes, componentes, tarjetas y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas.

Por horas hábiles se entenderá aquellas establecidas en el horario de servicio solicitado en el presente anexo técnico y conforme a los días feriados establecidos para el Instituto.

El tiempo de solución requerido es de 60 horas hábiles, en caso contrario, se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Para los Switches de Core se requiere de una solución de 8 horas hábiles, en caso contrario, se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Para el caso de los servicios de continuidad en los equipos de comunicaciones, el licitante ganador deberá apoyar las tareas de configuración que le indique el personal de la División de Telecomunicaciones de la Coordinación de Administración de Infraestructura del Instituto.

La metodología para la atención de incidentes en los equipos de comunicaciones establecida por el Instituto es la siguiente:

1. Las Coordinaciones Delegacionales de Informática reportarán al personal de la División de Telecomunicaciones de la Coordinación de Administración de Infraestructura del Instituto, cualquier incidente relacionado con los equipos de comunicaciones.
2. Personal de la División de Telecomunicaciones diagnosticará el incidente.
3. En caso de ser un incidente que tenga que ser atendido por el Licitante Ganador, personal de las Coordinaciones Delegacionales de Informática iniciarán el proceso de solicitud de reparación, según sea el caso.

El Servicio a contratar será de tipo correctivo para todos los equipos descritos en el Apartado B "Base Instalada" de este Anexo. Por lo tanto, el Proveedor deberá disponer, para proporcionar el servicio de:

- a) Personal técnico.
- b) Herramientas y los equipos de diagnóstico, prueba y ajuste necesarios para efectuar el mantenimiento, como lo pueden ser: kit de herramientas, multímetros, probadores de corriente, software y utilerías propietarias de administración y de soporte y todo aquel accesorio o herramienta necesarios para atender los eventos de falla en los equipos.
- c) Equipos, partes, componentes y refacciones necesarios para lograr la total solución de fallas.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD SOCIAL PARA TODOS

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

El Licitante ganador 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 menoscabo, de que estos recursos deberán de mantener estrecha comunicación con el Instituto incluso fuera del Horario especificado.

Tabla A. Ciudades o Sitios.

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

Delegaciones	Ciudades o Sitios	Ingenieros Coordinadores
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 5
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

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
RECURSOS HUMANOS

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

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
Sonora	Hermosillo	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 únicamente 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 5 días hábiles después de la fecha del fallo. 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 Soporte Técnico necesarios para cumplir con los niveles de servicio solicitados en la presente Convocatoria.

a. Planta Instalada

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, INCLUSO SI ÉSTAS SON CONCURRENTES) 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.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
INSTITUTO FEDERAL DE SERVICIOS AL SEGURO SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

La distribución del equipamiento por Delegación se muestra en las tablas siguientes, mismas que deberán ser cubiertas durante la vigencia del contrato, el equipamiento se encuentra en el Apartado B "Base Instalada", mismo que se entregará en archivo electrónico durante la Junta de Aclaraciones.

DELEGACIÓN	Ciudades o Sitios	IMPRESORAS	LAPTOP	PC	SERVIDOR	SWITCHES	UPS	OTROS	TOTAL
Campeche	Campeche	362	16	470	16	37	402	60	1,363
Chiapas	Tapachula	910	32	754	12	100	5	54	1,867
Colima	Colima	347	21	481	16	51	254	89	1,259
DF Norte	Magdalena de las Salinas	2,620	43	4,577	72	218	231	215	7,976
Df Sur	Santa Anita	2,377	80	5,224	62	267	1,937	198	10,145
EDM Oriente	Naucaipan	2,056	52	3,338	68	196	1,994	326	8,030
EDM Poniente	Toluca	1,252	44	1,394	46	121	1,016	146	4,019
Guerrero	Acapulco	559	16	1,277	24	74	10	60	2,020
Hidalgo	Pachuca	842	16	51	16	79	11	133	1,148
Michoacan	Morelia	1,133	17	219	27	163	878	106	2,543
Morelos	Cuernavaca	520	28	401	22	76	162	147	1,356
Nivel Central	Ciudad de México	971	246	3,835	190	950	851	563	7,606
Oaxaca	Oaxaca	1,157	59	651	44	99	753	131	2,894
Puebla	Puebla	1,656	43	2,027	47	135	81	161	4,150
Quintana Roo	Chetumal	488	32	794	31	71	213	97	1,726
Tabasco	Villahermosa	570	1	765	8	97	38	56	1,535
Tlaxcala	Tlaxcala	373	6	535	13	47	79	82	1,135
Veracruz Norte	Jalapa	1,206	36	1,756	1	183	17	44	3,243
Veracruz Sur	Orizaba	1,591	18	1,545	59	136	97	126	3,572
Yucatan	Mérida	262	0	363	15	135	2	92	869
Aguascalientes	Aguascalientes	327	4	821	18	66	152	12	1,400
Baja California Norte	Mexicali	1,247	53	2,339	33	124	927	225	4,948
Baja California Sur	La Paz	453	16	473	13	62	363	77	1,457
Chihuahua	Chihuahua	1,366	46	2,434	38	106	86	196	4,272
Coahuila	Saltillo	2,046	36	3,315	67	189	1,773	194	7,620
Durango	Durango	848	24	1,354	20	86	606	130	3,068
Guanajuato	León	1,391	41	2,345	50	184	24	258	4,293
Jalisco	Guadafajara	3,172	127	2,945	138	387	210	74	7,053
Nayarit	Tepic	491	11	747	14	73	12	56	1,404
Nuevo Leon	Monterrey	2,862	80	4,910	170	335	2,321	292	10,970
Querétaro	Querétaro	595	20	1,119	40	94	823	112	2,803
San Luis Potosi	San Luis Potosí	1,479	42	1,522	54	110	978	159	4,344
Sinaloa	Cullacán	1,637	100	2,464	35	157	1,824	252	6,469
Sonora	Cd. Obregón	1,484	66	2,807	36	157	975	371	5,896
Tamaulipas	Cd. Victoria	1,638	63	2,022	49	120	1,030	235	5,157
Zacatecas	Zacatecas	749		944	14	98	737	36	2,578
TOTALES NACIONALES		43,037	1,535	63,018	1,578	5,583	21,872	5,565	142,188

Los tiempos de solución serán de acuerdo a lo establecido en el numeral IX **Niveles de Servicio**, el Proveedor queda obligado al cierre total de los incidentes reportados.

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

El Licitante Ganador deberá otorgar una garantía sobre las refacciones utilizadas y que incluya la mano de obra correspondiente (Garantía sobre el trabajo realizado), tanto en los servicios de **Soporte Técnico** dentro de los servicios de recuperación así como en el de continuidad de la operación, 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

Agosto 2011

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 SEGURIDAD Y SALUD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
 NACIONAL
 No: LA-019GYR019-N85-2011
 SERVICIOS

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 las impresoras solo se considera el tóner como consumible. Los tambores, fusores, lámparas y demás componentes se consideran refacciones y deberán de estar amparados dentro del servicio. Para los proyectores se consideran todos sus componentes como refacciones incluyendo la lámpara.

b. 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.

El Licitante Ganador 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 Licitante Ganador quedará obligado a proporcionar al Instituto un número telefónico local, 01-800, una página web y un 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 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 y retiro de componentes de los equipos.

El Proveedor deberá de cumplir con los tiempos de solución de incidentes y de atención, sin embargo, para casos en que 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.

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.

Agosto 2011

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS 27



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD ASISTENCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

En los casos en que el usuario no se encuentre y no sea posible dar atención al caso abierto, el proveedor 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.

c. Información Estadística

Con el único fin de que el Proveedor tenga elementos para conformar su propuesta técnica, de acuerdo a las estadísticas, se tiene un promedio mensual de reportes del año 2009-2010, distribuido por delegación de acuerdo a las siguientes tablas:

Delegación	Eventos Totales por Delegación 2009	Eventos Promedio Mensual 2009	Equipos en cobertura 2009	Eventos Totales en 2009 Mayo-Diciembre
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	
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	

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

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

Delegación	Eventos Totales por Delegación 2010	Eventos Promedio Mensual 2010	Equipos en cobertura 2010	Eventos Totales en 2010 Septiembre-Diciembre
Campeche	219	55	1,213	15,364
Chiapas	1402	351	3,796	
Colima	242	61	1,084	
DF Norte	1824	456	9,949	
Df Sur	1210	303	11,093	
EDM Oriente	859	215	7,558	
EDM Poniente	361	90	4,036	
Guerrero	204	51	2,394	
Hidalgo	394	99	2,520	
Michoacan	729	182	3,824	
Morelos	593	148	1,856	
Nivel Central	1190	298	11,827	
Oaxaca	659	165	3,467	
Puebla	1089	272	4,620	
Quintana Roo	402	101	1,789	
Tabasco	1319	330	1,458	

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
REGIMEN FACULTAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

Tlaxcala	315	79	1,183	14,612
Veracruz Norte	803	201	3,442	
Veracruz Sur	776	194	4,758	
Yucatan	774	194	2,266	
Aguascalientes	1230	308	1,550	
Baja California Norte	1140	285	4,369	
Baja California Sur	340	85	1,443	
Chihuahua	828	207	5,785	
Coahuila	853	213	6,306	
Durango	633	158	2,622	
Guanajuato	2287	572	4,614	
Jalisco	1639	410	7,475	
Nayarit	319	80	1,783	
Nuevo Leon	1307	327	7,960	
Querétaro	421	105	2,606	
San Luis Potosí	1084	271	4,218	
Sinaloa	832	208	4,667	
Sonora	801	200	5,176	
Tamaulipas	669	167	6,540	
Zacatecas	229	57	2,096	
	29,976	7,494	153,343	

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 las cifras podrán variar, y sólo son una aproximación.

Porcentaje(%)	DISPOSITIVO	INCIDENTES 2009
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

Porcentaje(%)	DISPOSITIVO	INCIDENTES
---------------	-------------	------------

Agosto 2011

ANEXOS

30

REVISIÓN DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
REGIMEN FACULTAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

		2010
39.29%	IMPRESORAS	11,778
1.14%	LAPTOP	341
16.90%	OTROS	5,065
41.98%	PC	12,583
0.70%	SERVIDOR	209
100	TOTAL DE INCIDENTES	29,976

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.

III. Sustitución de Equipos

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

1) Sustitución Temporal

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 instalaciones del Proveedor. El Proveedor se obliga invariablemente a proporcionar un equipo de sustitución con funcionalidades equivalentes o superiores 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. Lo anterior aplica para cualquier equipo considerado en las presentes bases, sin importar el número de veces que se requiera según las incidencias ocurridas aunque éstas últimas sean concurrentes.

Si la solución del incidente excede de 60 horas hábiles, el Proveedor se obliga a proporcionar un equipo de sustitución con funcionalidades equivalentes o superiores 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. Por horas hábiles se entenderá aquellas establecidas en el horario de servicio solicitado en las presentes bases y conforme a los días feriados establecidos 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.

Para el caso de sustitución temporal de impresoras, miniprinters y/o multifuncionales cuyos modelos no sean los institucionales, el Proveedor deberá proporcionar los consumibles necesarios durante el plazo en que el Proveedor no repare el equipo del Instituto y lo reincorpore a la operación o bien hasta que se proceda con la Sustitución Definitiva.

2) Sustitución Definitiva

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
RECURSOS HUMANOS

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

En los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo por cualquier causa que el Proveedor determine en el **soporte técnico** tanto en el servicio de recuperación y los servicios para la continuidad de la operación, el Proveedor deberá dejar un equipo en condiciones óptimas con funcionalidades equivalentes o superiores y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto (para modelos de impresoras, miniprinters y/o multifuncionales no institucionales deberá proporcionar un tóner y/o cartucho según aplique, 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 El equipo en sustitución se incluirá en los servicios para la continuidad de la operación aun cuando la marca y/o modelo no estén considerados en los Apartados de las presentes bases.

Para el caso de atención de incidentes en los switches de core, el licitante ganador podrá atender los incidentes a nivel tarjeta, es decir, podrá sustituir únicamente las tarjetas y/o componentes dañados. Para este tipo de equipos no aplicará la sustitución definitiva del equipo.

El desglose de tarjetas de los switches core quedará establecido en el Apartado "B" Base Instalada.

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 correspondiente deberá considerar el otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el **soporte técnico** tanto en el servicio de recuperación y los servicios para la continuidad de la operación, la garantía deberá tener una cobertura de por lo menos lo que dure la vigencia del contrato, 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.

Los costos y riesgos que genere el movimiento de equipos a los laboratorios o instalaciones del Proveedor, o bien una vez que el usuario haga entrega del equipo al proveedor, serán cubiertos por el 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 o superiores y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto.

Los equipos que fueron derivados al laboratorio o a las instalaciones del Proveedor para su reparación, deberán ser reintegrados al Instituto, en los inmuebles 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.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SECRETARÍA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

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.

IV. 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.

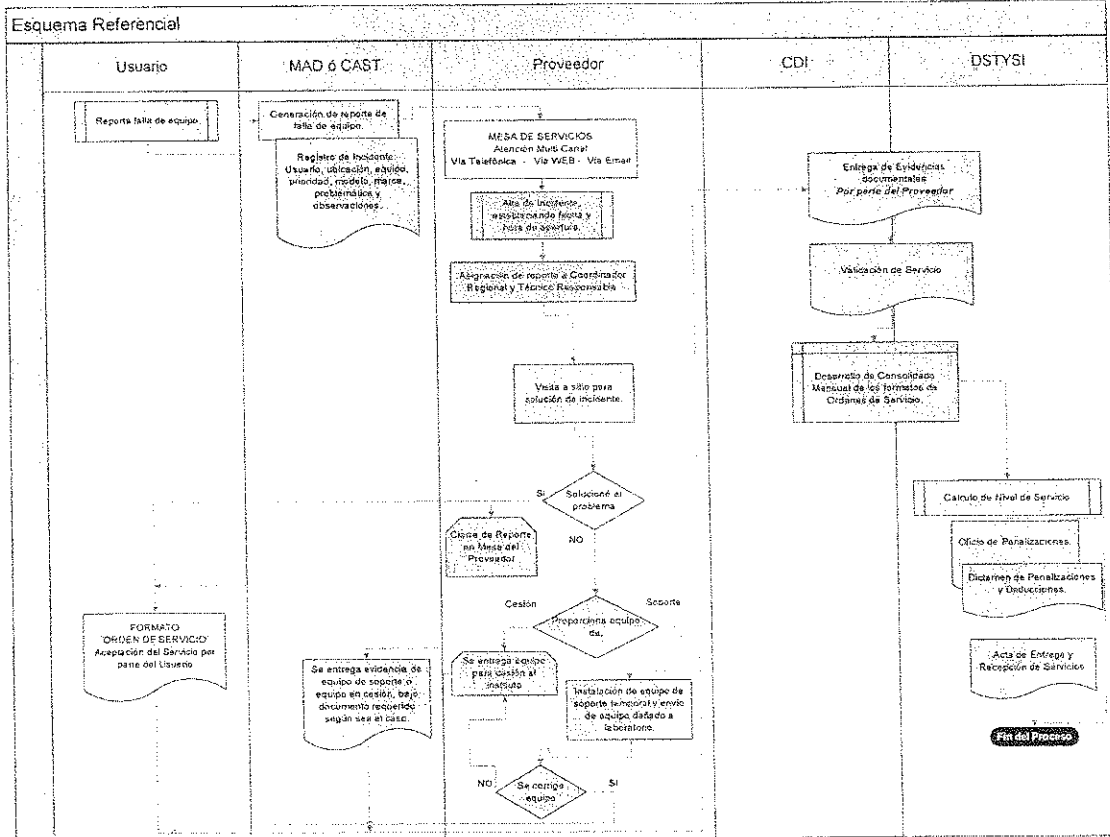
No se considera falla intermitente, el que un equipo presente varias veces la misma falla por omisión en el cambio de las refacciones correspondientes por parte del Proveedor, el cual se obliga a dejar el equipo en perfectas condiciones para su operación, independientemente de la aplicación de las penas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

V. 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 y de procedimientos, de tal manera que es únicamente de carácter referencial.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



- 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

Se deberá brindar un mantenimiento preventivo obligatorio cuando se lleve a cabo la atención de un incidente a los equipos descritos en el **Apartado B "Base Instalada"** así como a los equipos integrados en el Listado del **Apartado A "Servicios de Recuperación"**. Este mantenimiento no aplica para los equipos de comunicaciones.

El servicio consistirá en:

- 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 servicio, personal del Proveedor y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- En equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal del Proveedor y el usuario deberán verificar que la conectividad quede restablecida.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS
 34



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 SEGURIDAD Y SALUD

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
 NACIONAL
 No: LA-019GYR019-N85-2011
 SERVICIOS

El Proveedor, deberá anotar todas las características y datos del equipo de que se trate en la Orden de Servicio.

El Proveedor deberá de respetar y cuidar en todo momento las etiquetas con las marcas, modelos y números de serie de los equipos, con el fin de no borrar dicha información.

CPU (Computadora Personal o Servidor)

Sopleteado y aspirando tarjetas, removiendo el polvo con brocha.

Unidades de Disco

Limpieza de conectores

Gabinete

Limpieza de superficie exterior, en el interior y eliminar polvo.

Aplicación de líquido antiestático.

Limpieza y sopleteado de fuente de poder.

Teclado

Limpiar con aire a presión

Mouse

Limpieza de partes mecánicas.

Monitor

Limpieza con aire a presión.

Aplicación de líquido antiestático.

Laptop

Sopleteado, limpiado de teclado y limpiado de pantalla.

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

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


Si por causas imputables al Proveedor resultara dañado algún componente del equipo sujeto al servicio, 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, cuente con los materiales y herramientas suficientes y en buenas condiciones de operación con el fin de brindar un servicio adecuado.

VI. Orden de Servicio

Agosto 2011

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS

 <p>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL <small>SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL</small></p>	<h1>CONVOCATORIA</h1>	<p>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No: LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS</p>
--	-----------------------	--

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. 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 será efectuado por el usuario o el responsable del equipo, avalando esto con nombre, matrícula, sello (de contar con él) 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 las órdenes de servicio 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 aquellas Ordenes de Servicio 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 y nombre del usuario, sello del área (de contar con él) y firma del usuario que aceptó la reparación/dictamen/cesión del equipo o equipo de sustitución.

VII. Informes del Servicio

El Proveedor entregará cada mes o 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 informe 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 informe deberá contener por lo menos:

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

Agosto 2011 

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
TECNOLOGÍA Y SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

Número)

El Proveedor proporcionará a solicitud del Instituto, en un Formato establecido por la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática, los informes que el Instituto requiera, tales como:

- Total de incidentes atendidos por periodo.
- Total de incidentes solucionados clasificados por tipo de equipo y ubicación
- Total de equipos de sustitución temporal clasificados por tipo de equipo y ubicación
- Total de equipos entregados en sustitución definitiva (cesión) por tipo de equipo y ubicación
- Avance de los servicios de recuperación

VIII. Mesa de Servicios (Centro de Atención para la Continuidad de la Operación).

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 único punto de contacto para el reporte de incidentes, para los Servicios de Recuperación y el denominado Servicio para la Continuidad de la Operación de la Infraestructura, el licitante deberá de contar como parte integral de sus servicios con una Mesa de Servicios con las características y alcances solicitados en éste mismo numeral, con la cual brindará la administración del servicio a través de una herramienta.

La mesa de servicios será operada por el licitante, así como también se debe de considerar que el Instituto realizará consultas y altas de reportes a través de la misma herramienta vía web.

El licitante deberá de contemplar el asignar personal necesario de agentes de la mesa de servicios, para cumplir con el servicio requerido en las presentes bases de licitación.

El licitante ganador deberá de contemplar la transferencia de conocimientos al Instituto para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, reportes y para realizar altas de los mismos en la herramienta de la Mesa de Servicios por los medios que el Instituto requiera, en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha del fallo derivado de la presente convocatoria de Licitación. De lo contrario el Licitante ganador será acreedor a las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

El Licitante deberá de contemplar el mantener respaldos de la información generada en su herramienta de manera diaria para salvaguardar los elementos necesarios para dar continuidad a la operación con el Instituto en caso de pérdida de ésta, tales como plantillas, tickets de incidentes, seguimiento de incidentes, ordenes de servicio digitalizados, estos se mencionan de manera enunciativa mas no limitativa. 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 5 días hábiles posteriores a cada fin de mes en formato de Microsoft SQL-

Como mínimo el licitante deberá de contemplar el contar con los siguientes recursos para dar servicio de manera específica y única para el Instituto:

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
REGIMEN DE FIANZAS Y SALUD

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

- Al menos 5 agentes de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta
- Al menos 3 agentes de la mesa de servicios asignados específicamente para el control, administración y seguimiento de los servicios.
- Al menos 3 supervisores o coordinadores de la mesa de servicios y su respectiva licencia de la herramienta.
- Al menos 1 Gerente de aseguramiento de la calidad.

8.1 Perfil de los recursos humanos requeridos.

Agente de Mesa de Servicios

Los agentes deberán de contar con la experiencia necesaria en la operación de la herramienta propuesta por el licitante, en ese sentido deberá presentar una carta firmada por el representante del fabricante de la herramienta de mesa de servicios ofertada, donde manifieste que el personal propuesto por el licitante cuenta con la capacidad técnica y los cursos necesarios para la operación de la herramienta.

Supervisor de Mesa de Servicios

Este personal será responsable de verificar el desempeño de los agentes de servicio, personal que deberá brindar sus servicios desde la fecha del fallo hasta la conclusión del contrato, por lo cual el licitante deberá presentar como parte de su propuesta técnica la siguiente documentación en copia y original para cotejo, con la que se podrá corroborar su capacidad, conocimiento y experiencia:

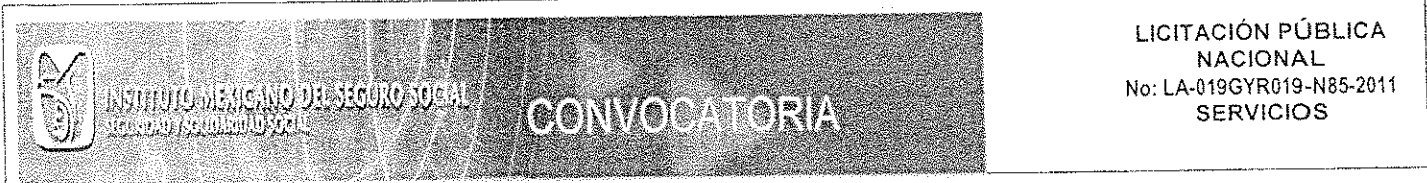
- Cédula Profesional o Título Profesional
- Certificado en ITIL Intermedio: OSA (Operational Support and Analysis).

Dentro de las funciones principales que deberá desempeñar destacan:

- Coordinar y dirigir las actividades relacionadas con el servicio.
- Dirigir los recursos humanos y técnicos de la operación de la mesa de servicios
- Responsable de realizar los cambios operativos necesarios y requeridos en su caso por el Instituto, en relación a mejoras del servicio.
- Ser responsable de la interface de comunicación entre el Instituto y el proveedor.
- Generar políticas y procedimientos principalmente para problemas conocidos.
- Soluciones a problemas de acuerdo con el estado de la infraestructura.
- Mantener informados a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática y a la Coordinación Delegacional de Informática correspondiente cualquier problema o contingencia con la infraestructura con la cual suministrarán el servicio solicitado.
- Asegurar el buen funcionamiento supervisando la captura de todos los reportes de atención.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



Gerente de Aseguramiento de la Calidad

El Gerente de aseguramiento de calidad del Servicio, será responsable de mantener los estándares de calidad y niveles de servicio de la mesa de servicios conforme a los diferentes requerimientos de la presente convocatoria, de tal manera que el licitante deberá presentar como parte de su propuesta técnica la siguiente documentación en copia y original para cotejo, para corroborar su capacidad, conocimiento y experiencia:

- Certificado CISA (Certified Information Systems Auditor – Auditor de sistemas de información certificado-) y/o CISM (Certified Information Security Manager – Administrador Certificado en Seguridad de la Información -) ambas certificaciones deberán encontrarse avaladas por ISACA.

Los diferentes certificados requeridos en las presentes bases en referencia a la metodología ITIL deberán de ser emitidos por una empresa autorizada y con los derechos de ITIL, como lo son EXIN , ISBN ó Loyal List.

Dentro de las principales funciones que deberá realizar el Gerente de Aseguramiento de Calidad son:

- Planeación en caso de alguna contingencia en la operación de la mesa de servicios.
- Prever ejercicios de recuperación ante desastres en la operación de la mesa de servicios
- Prever la disponibilidad de la información relacionada con la mesa de servicios ante eventos de desastre
- Seguridad de la información en la mesa de servicios.
- Supervisión de la seguridad de las instalaciones informáticas donde se encuentre la mesa de servicios.
- Coordinar con el Supervisor de la mesa de servicios todas las tareas de administración, operación y seguimiento para cumplir con los estándares y niveles de servicio solicitados.

8.2 Atención en la Mesa de Servicios para el Soporte Técnico

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.

Agosto 2011

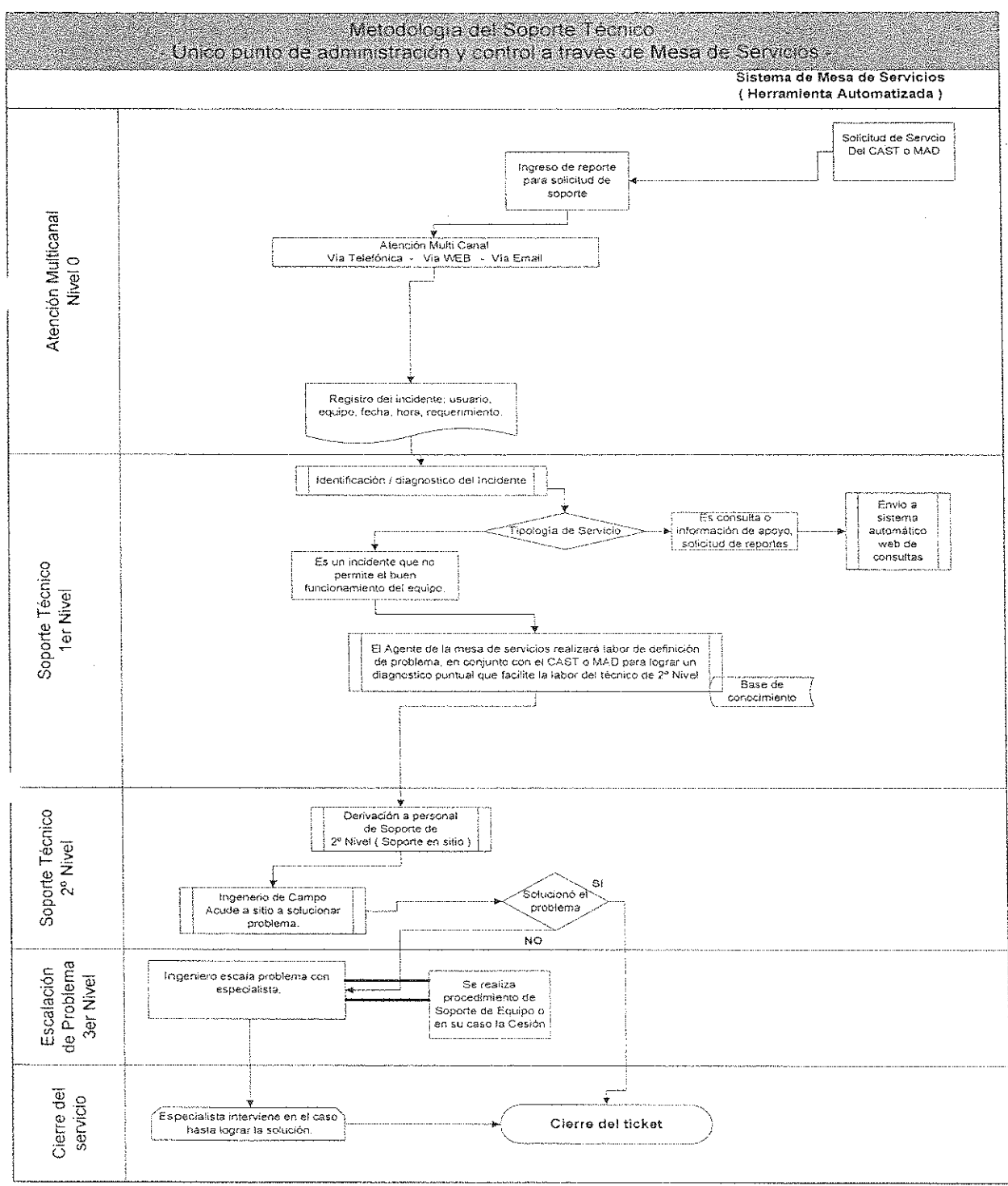
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
RECURSOS Y SEGURIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

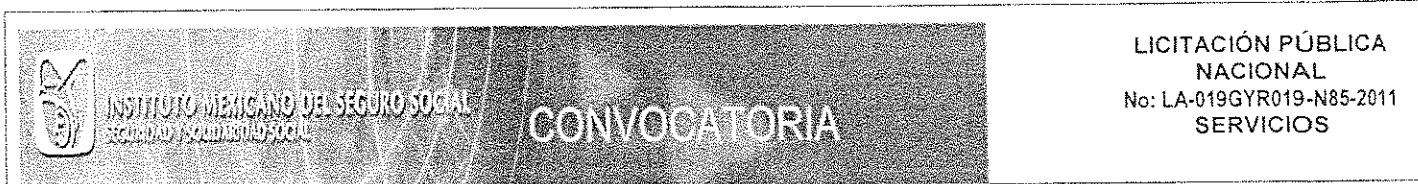
LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS



a) Atención Multicanaal Nivel 0

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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

b) 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.

c) 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 estatus del servicio tanto en la herramienta como a través de los sistemas de gestión de servicio impresos requeridos en el presente anexo.

d) 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 III **Sustitución de Equipos** del presente anexo técnico. En este caso dejará equipos de sustitución temporal, para estos casos será obligatorio que el licitante ganador adicionalmente al sistema de gestión impreso que realice, deberá de documentar el caso de sustitución temporal o sustitución definitiva 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.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



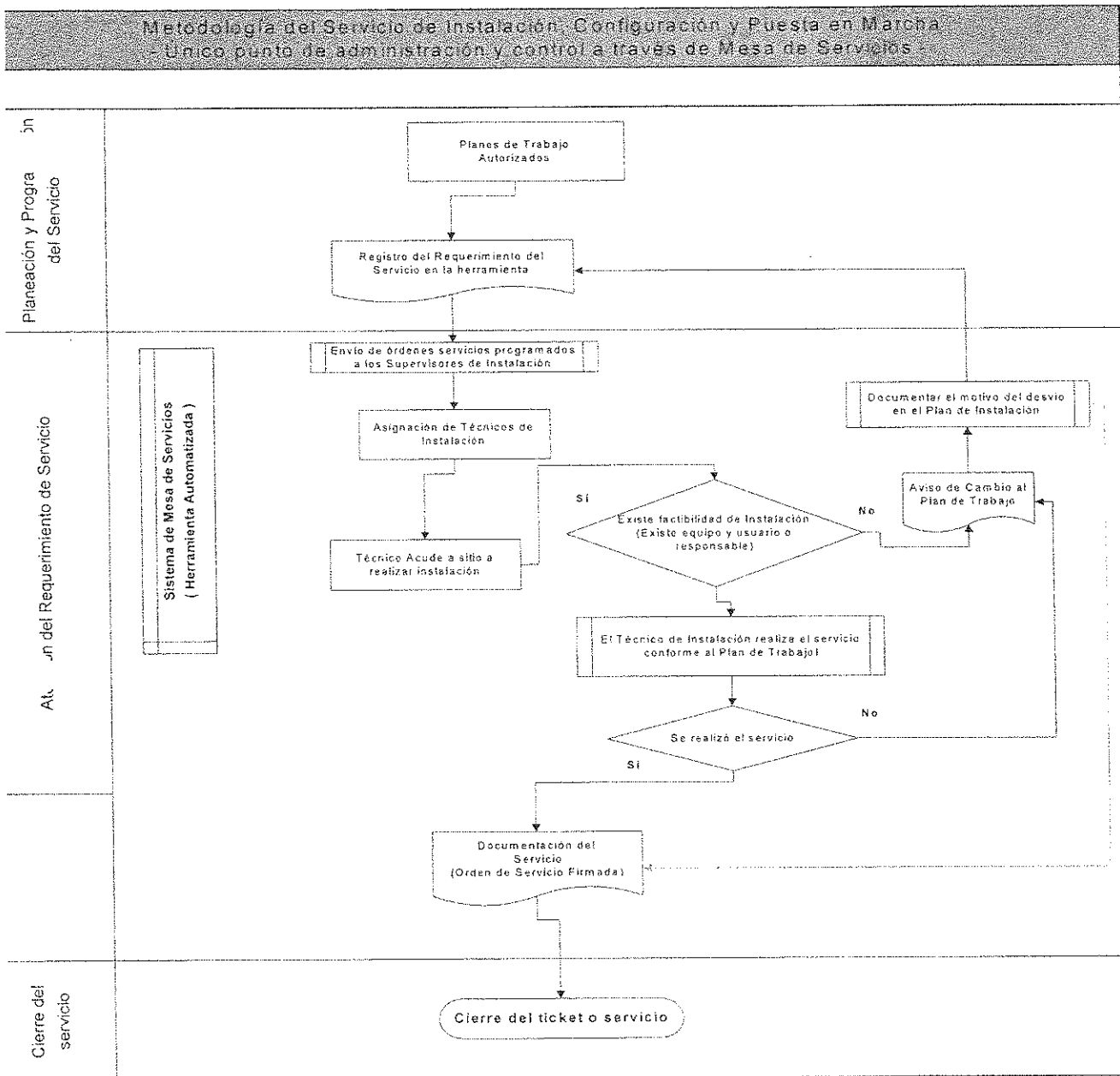
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
 No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

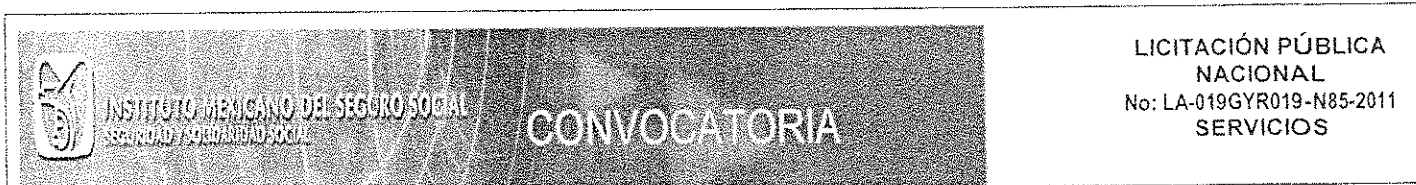
8.3 Atención en la Mesa de Servicios

La atención en la Mesa de Servicios del Licitante Ganador deberá incluir para su registro, control y administración un esquema de operación como el que se muestra en el siguiente recuadro:



Agosto 2011





a) Configuración de la Herramienta de la Mesa de Servicios

La Mesa de Servicios que el licitante utilice para otorgar la administración deberá de estar en operación desde el primer día hábil posterior a la fecha del fallo, y a partir de ella el licitante deberá de registrar y realizar el seguimiento de todos y cada uno de los servicios asignados por el Instituto.

El Instituto a través de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a Nivel Central entregará 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 fecha del fallo, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

El Proveedor 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 revisará las adecuaciones a la herramienta mediante el acceso vía Web otorgado por el licitante ganador y con esto podrá dar su aprobación, en caso contrario el licitante podrá ser acreedor a las 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 fecha del fallo, 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 hábil después de la fecha del fallo, en caso contrario se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes. La configuración deberá de desarrollarse sobre la herramienta en operación, los servicios que sean levantados a partir de la fecha del fallo 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 y el servicio.

b) Sistema de Reportes

El Licitante deberá de contemplar una herramienta como parte de su servicio, la cual deberá contar con la funcionalidad de envío de reportes tipo preconfigurados de manera automática a través de calendarización y programación, el envío deberá de ser vía electrónica al personal que el Instituto designe. Adicionalmente el licitante deberá de proveer un sistema de consulta vía web y en tiempo real; con las características que a continuación se mencionan:

- Capacidad de crear reportes ejecutivos en tiempo real sin programación.
- Capacidad de configuración de vistas de tipo tablero ejecutivo vía Web en tiempo real por parte del usuario o los usuarios que el Instituto designe.
- Los reportes individuales deberán ser visualizados en diversas vistas como gráficos o tablas, de acuerdo a plantillas disponibles y cargas previamente en el sistema.
- Capacidad de generar acciones de tipo "Drill Down" entre reportes a través de acciones en los Web Apps para facilitar el acceso al detalle desde una vista general.
- Los reportes deberán poderse configurar de manera dinámica, agregando y eliminando campos o datos para formular vistas gráficas de análisis.
- Los reportes deberán contar con filtros para apoyar en el análisis de los mismos.
- Contar con la funcionalidad que permita al usuario guardar la configuración visual como la última vez que fue accedida y crear múltiples plantillas de reportes.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD SALUDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

- Contar con la capacidad de registrar todos los eventos de acceso a los servicios y a la información en una bitácora, para que en su caso pueda ser empleado con fines de apoyo a la auditoría.
- El sistema de reportes deberá contar con la capacidad para la definición de parámetros o reglas de visualización de indicadores, es decir definición de umbrales por parte del Instituto.
- El sistema de reportes deberá contar con un módulo web de tipo repositorio donde se visualicen todos los Web Apps de reportes o indicadores creados y facilite la búsqueda y consulta, además se deberá poder mandar comentarios sobre los reportes.
- El sistema de reportes deberá contar con la capacidad de configurarse con el sistema de autenticación institucional, directorio tipo LDAP, para el acceso a las políticas de seguridad y control de acceso Institucional.

El Licitante Ganador deberá entregar a las Coordinaciones Delegacionales de Informática de los Estados 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 los servicios vía Web en un lapso no mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.

El licitante debe de entregar los reportes solicitados en el numeral VI Orden de Servicio y VII Informes del Servicio del presente anexo, así como reportes específicos o especializados que le sean solicitados.

c) Herramienta Automatizada

El licitante deberá considerar la inclusión de una herramienta para la automatización del proceso de atención de los incidentes: Servicios de Recuperación como el Servicio para la Continuidad de la Operación de la Infraestructura, que deberá cumplir con los criterios mínimos de compatibilidad de servicios en ITIL.

La aplicación deberá soportar los procesos estándares de ITIL en un solo producto y a su vez deberá de cumplir con certificación de Pink Elephant para ITIL V2 de al menos 7 procesos, (administración de incidentes, problemas, cambios, configuración, liberaciones, disponibilidad y niveles de servicio).

Se deberán contemplar las 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 correspondiente y de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática. Se requiere al menos un acceso vía web para cada una de las Coordinaciones Delegacionales de Informática 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 servicios dentro de la mesa de servicios del Proveedor.

Para dar cumplimiento a lo relativo a los accesos vía web del párrafo anterior la cantidad de accesos requeridos por el Instituto asciende a la cantidad de 61 accesos.

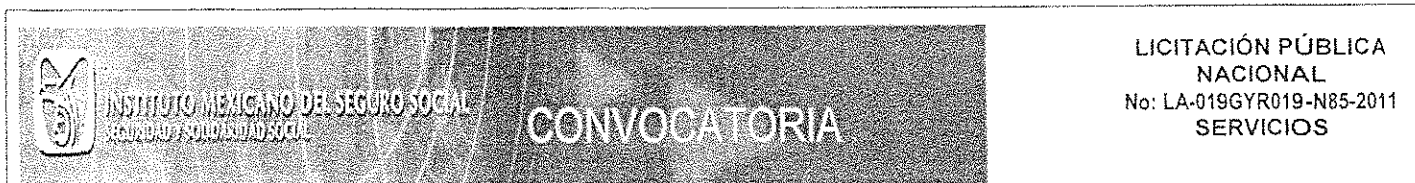
Adicionalmente a los recursos y licencias solicitadas, el licitante deberá de contemplar las licencias que considere necesarias para operar sus servicios (técnicos en sitio). Dichas licencias deberán de ser de la misma herramienta ofertada para asegurar un solo procedimiento de seguimiento de cada uno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

La mesa de servicios será el Único punto de enlace, de control, de registro y derivación de servicios 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 que determine el licitante ganador y contemplar los servicios de configuración bajo las mejores prácticas de ITIL, respetando la normatividad o prácticas aplicables en la materia definida

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



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. 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 servicio, 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:

- a) Recepción y registro de incidentes
Todos los detalles de los servicios deben ser registrados en la herramienta habilitadora.
- b) Clasificación y soporte primer nivel
Con el registro del servicio, 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 servicio que provenga de una solución temporal o de un cambio.
- e) Cierre del Servicio
Actualización de la información del servicio y cierre de la solicitud de servicio.
- f) Monitoreo, seguimiento y comunicación
Se monitorea el ciclo de vida del servicio, 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 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.

IX. NIVELES DE SERVICIO

Descripción	Nivel de Servicio
Presentación de Ingenieros Coordinadores a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.	5 días hábiles posteriores a la fecha del fallo.

Agosto 2011

ANEXOS 45
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
RENDIDO DE SOLIDARIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

Entrega del Procedimiento, escalamiento, 01-800, teléfono local, página web y cuenta correo electrónico para dar de alta, confirmar y consultar reportes de incidentes.	1 día hábil posterior a la fecha del fallo.
Tiempos de Solución de los servicios de recuperación.	45 días hábiles después de la entrega del Apartado A al Proveedor.
Tiempo para la Solución de Incidentes de la Planta Instalada.	60 Horas Hábiles a partir del registro en la Mesa de Servicios
Tiempo para la Solución de Incidentes de switches.	8 Horas Hábiles a partir del registro en la Mesa de Servicios
Entrega de los Informes del Servicio Impreso o por los medios que defina el Instituto.	5 días hábiles a la solicitud
Transferencia de Conocimientos al Instituto para dar seguimiento (Tracking) a incidentes.	30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.
Entrega de los respaldos de la información generada en la Herramienta de la mesa de servicios del Proveedor en formato Microsoft SQL.	5 días hábiles posteriores a cada fin de mes.
Contar con una Herramienta de la Mesa de Servicios que permita al Instituto medir de manera específica la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios en el mismo número telefónico.	1er día hábil posterior a la fecha del fallo.
Nivel de Disponibilidad de Canal Telefónico de Atención de la mesa de servicios.	95% mensual
Nivel de Disponibilidad del Canal Web de Atención de la Mesa de Servicios.	97% mensual
Nivel de Disponibilidad del Canal de Correo electrónico de atención de la mesa de servicios.	97% mensual
Configuración de la mesa de servicios respecto a las solicitudes realizadas por el Instituto.	15 días naturales posteriores a la fecha del fallo.
Entrega de Accesos para el sistema de reportes a CDI's y a la división de Soporte Técnico y Seguridad Informática.	30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.

X. PROTOCOLO DE PRUEBA

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.

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. 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.

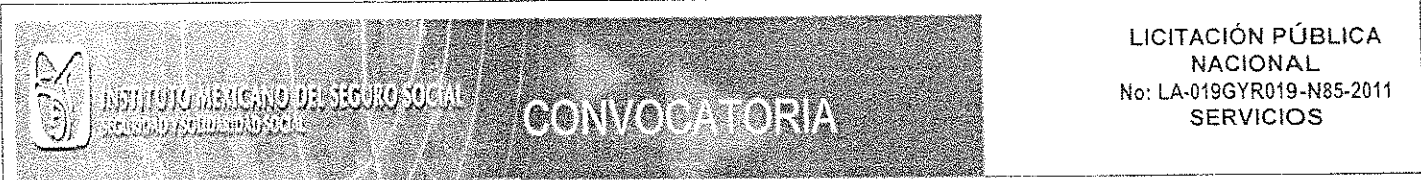
El licitante deberá especificar en su propuesta técnica el número 01-800 o local en la Cd. De México al cual el Instituto podrá llamar para aperturar hasta tres reportes de servicio por este medio y dar inicio a la Prueba Técnica, así como la pagina Web

Agosto 2011

ANEXOS

46

COMISION DE CONTRATOS



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.

Se debe anexar a la Propuesta Técnica el procedimiento para dar seguimiento (tracking) a incidentes, realizar consultas, crear reportes gráficos vía web y para realizar altas de incidentes en la página web a través de un diagrama de flujo resumiendo el procedimiento solicitado.

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.

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 las siguientes direcciones: pt.mm2011@imss.gob.mx pt.mm2011@hotmail.com . 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), 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

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 INSTITUTO FEDERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
 NACIONAL
 No: LA-019GYR019-N85-2011
 SERVICIOS

indique en su Propuesta Técnica, es motivo para considerar como no cumple el Protocolo de Prueba 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 (tres) incidentes reportados para la Prueba Técnica, los campos que el licitante deberá contemplar son los siguientes:

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

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

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

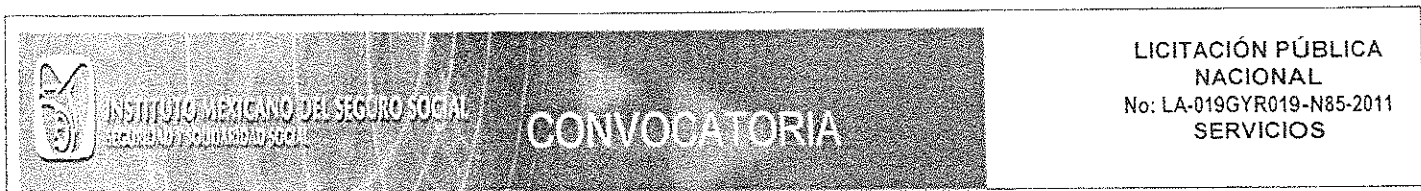
El personal técnico del licitante deberá presentar identificación con fotografía y sello de la Empresa Licitante, para tener acceso a las instalaciones del Instituto, y en el caso de la Orden de Servicio que deberán dejar para constatar la atención de los equipos, éstos deberán contar con membrete y 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.

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

Se incluirán 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

Agosto 2011

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATACION




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 para efecto de referencia únicamente y de ninguna manera podrán modificar o afectar el significado o interpretación de cualquiera de los términos, requerimientos y/o solicitudes del presente anexo.

Perfil del licitante

El Instituto Mexicano del Seguro Social requiere que el Licitante cuente con la capacidad para poder soportar un contrato de servicios múltiples y demostrar la capacidad de allegarse de refacciones, equipos de cómputo y componentes para reemplazo y/o sustitución, deberán acreditar lo anterior adjuntando a su Propuesta Técnica lo siguiente:

- Deberá de comprobar su experiencia en la prestación de servicios de Soporte Técnico y/o Mantenimiento con alcance y cobertura nacional, a través de la presentación de una copia simple de uno o varios contratos cuya suma demuestre que el Licitante ha brindado servicio a al menos 50,000 equipos de cómputo (tales como computadoras personales y de escritorio, servidores, impresoras y ups) con vigencia de 36 meses previos a la publicación de éste.
- Deberá de comprobar su experiencia mediante la copia simple de al menos 1 contrato, que tenga por objeto la prestación de servicios de Soporte Técnico, Mantenimiento y/o servicio similar con alcance y cobertura nacional, en donde incluya los servicios de Mesa de Servicios bajo la metodología de ITIL como parte del servicio.
- El Licitante deberá 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.
- El licitante deberá de presentar un escrito firmado por el representante legal del fabricante de las siguientes marcas: Dell, Lenovo, Hewlett Packard, Lexmark, Oki Data, TrippLite y SolaBasic propias de los equipos de la base instalada del Instituto en donde se manifieste que el licitante cuenta con el apoyo así como las atribuciones y facultades establecidas por su organización que le permiten allegarse de equipamiento, accesorios, componentes y refacciones, necesarios para dar cumplimiento al servicio solicitado en la presente convocatoria.
- El licitante deberá de presentar un escrito firmado por el representante legal del fabricante en la cual acredite al licitante como Centro de Servicio Autorizado de cuando menos dos de las siguientes marcas: Dell, Lenovo, Hewlett Packard, Lexmark, Oki Data, TrippLite y SolaBasic.
- El licitante deberá de presentar un escrito firmado por el 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 el licenciamiento de dicha herramienta, así mismo que avale que ésta cumple con

 <p>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</p>	CONVOCATORIA	<p>LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No: LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS</p>
--	---------------------	--

todas las funcionalidades requeridas en el presente Anexo 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.

- El licitante deberá de presentar un escrito firmado por el fabricante de la herramienta de reporte gráfico 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.
- Presentar una copia simple y el original para su cotejo del Certificado en ITIL Intermedio: OSA (Operational Support and Analysis) del supervisor de la mesa de servicios.
- Presentar una copia simple y el original para su cotejo del Certificado CISA (Certified Information Systems Auditor - Auditor de sistemas de información certificado-) y/o CISM (Certified Information Security Manager – Administrador Certificado en Seguridad de la Información -)
- Presentar copia de la Cédula de Determinación de Cuotas del IMSS del último bimestre en donde demuestre al menos tener una plantilla de 80 personas.

El Licitante deberá de comprobar que cuenta con la solvencia financiera, con la comprobación de que sus ingresos son al menos del 15% de la propuesta económica presentada y que de esta manera puede cumplir con las obligaciones que se deriven del contrato de la presente convocatoria conforme se estipula en la Fracción III del Artículo 40 del RLAASSP, "como requisito para los licitantes que sus ingresos sean equivalentes hasta el quince por ciento del monto total de su oferta; lo anterior deberá acreditarse mediante la última declaración fiscal anual y la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta presentadas por el licitante ante la Secretaría".


XI. PUNTOS Y PONDERACIONES

I Capacidad del Licitante	
Recursos Humanos (9.5 Puntos del Subrubro)	
Presentar copia de la Cédula de Determinación de Cuotas del IMSS del último bimestre en donde demuestre al menos tener una plantilla de al menos 80 personas.	3
Presentar una copia simple y el original para su cotejo del Certificado CISA (Certified Information Systems Auditor - Auditor de sistemas de información certificado-) y/o CISM (Certified Information Security Manager – Administrador Certificado en Seguridad de la Información -)	3.5
Presentar una copia simple y el original para su cotejo del Certificado en ITIL Intermedio: OSA (Operational Support and Analysis) del supervisor de la mesa de servicios.	3
Capacidad de los Recursos de Equipamiento (9.5 Puntos del Subrubro)	
El Licitante deberá de comprobar que cuenta con la solvencia financiera, con la comprobación de que sus ingresos son al menos del 15% de la propuesta económica presentada y que de esta manera puede cumplir con las obligaciones que se deriven del contrato de la presente convocatoria conforme se estipula en la Fracción III del Artículo 40 del RLAASSP, "como requisito para los licitantes que sus ingresos sean equivalentes hasta el veinte por ciento del monto total de su oferta; lo anterior deberá acreditarse mediante la última declaración fiscal anual y la última declaración fiscal provisional del impuesto sobre la renta presentadas por el licitante ante la Secretaría".	5

Agosto 2011



ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

 <p>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL IMSS</p>	CONVOCATORIA	LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL No: LA-019GYR019-N85-2011 SERVICIOS
--	---------------------	---

I Capacidad del Licitante	
El licitante deberá de presentar un escrito firmado por el 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 el licenciamiento de dicha herramienta, así mismo que avale que ésta cumple con todas las funcionalidades requeridas en el presente Anexo 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.	3
El licitante deberá de presentar un escrito firmado por el fabricante de la herramienta de reporte gráfico 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.	1.5
Discapacitados	
Los licitantes que acrediten conforme a LAASP en su Artículo 14 y las normatividades conducentes, que cuentan con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social.	2.5
MYPIMES	
Los licitantes que acrediten conforme a la LAASSP en su Artículo 14 y normatividades conducentes, ser empresas en el segmento de micros, pequeñas o medianas que produzcan bienes con innovación tecnológica relacionado directamente con la prestación del servicio, conforme a la constancia correspondiente emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años. Este rubro será evaluado con la presentación del Anexo de MYPIMES y la presentación de copia simple de la constancia emitida por Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.	2.5
Ponderación máxima obtenida en el rubro:	
24	

II Experiencia y Especialidad del Licitante (18)	
Experiencia del licitante (2 Puntos del Subrubro)	
Los licitantes acreditarán el tiempo o vigencia que cuentan en el otorgamiento de servicios informáticos o de tecnologías de Información, mediante la información propia descrita en el Anexo correspondiente a la acreditación jurídica, en el que se evaluará el año en que se constituyó la empresa, así como si el objeto social corresponde en efecto a actividades propias o relativas a la comercialización de productos y/o servicios informáticos. En donde por cada año de experiencia se brindará un punto, siendo como máximo la obtención de 3 puntos, de tal manera que un licitante con 3 años o más de experiencia obtendrán como máximo 3 puntos.	Hasta 3 Puntos
Especialidad del licitante (15 Puntos del Subrubro)	
El licitante deberá de presentar un escrito firmado por el representante legal del fabricante de las siguientes marcas: Dell, Lenovo, Hewlett Packard, Lexmark, Oki Data, TrippLite y SolaBasic propias de los equipos de la base instalada del Instituto en donde se manifieste que el licitante cuenta con el apoyo así como las atribuciones y facultades establecidas por su organización que le permiten allegarse de equipamiento, accesorios, componentes y refacciones, necesarios para dar cumplimiento al servicio solicitado en la presente convocatoria.	5





INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
RECURSOS HUMANOS

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

II Experiencia y Especialidad del Licitante (18)	
El licitante deberá de presentar un escrito firmado por el representante legal del fabricante en la cual acredite al licitante como Centro de Servicio Autorizado de cuando menos dos de las siguientes marcas: Dell, Lenovo, Hewlett Packard, Lexmark, Oki Data, TrippLite y SolaBasic.	5
Cumplimiento del Protocolo de Pruebas.	5
Ponderación máxima obtenida en el rubro:	
18	

III Propuesta de Trabajo	
Revisión documental de la propuesta técnica del licitante para evaluar el cumplimiento, consistencia y congruencia con respecto de los requerimientos establecidos en la convocatoria, dicha revisión la realizará el personal del Instituto de manera interna, del cual se desprenderá un reporte detallado, para validar que la propuesta del licitante cumple con la integración de lo solicitado y los requerimientos mínimos para su evaluación.	6
Ponderación máxima obtenida en el rubro:	
6	

IV Cumplimiento de Contrato	
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 ups), y que haya estado vigente durante los últimos 36 meses previos a la publicación de las bases. Deberá de comprobar su experiencia mediante la copia simple de al menos 1 contrato, 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 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.	
Ponderación máxima obtenida en el rubro:	
12	

La puntuación a obtener en la propuesta técnica para ser considerada solvente y, por tanto, no ser desechada, será de 48 puntos de los 60 máximos que se pueden obtener en su evaluación.

XII. GLOSARIO

Incidente.- Evento de mantenimiento correctivo y/o preventivo según aplique.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
Caja Costal de Colima

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

Garantías

El Licitante ganador 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 del Anexo Técnico, 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 menoscabo, de que estos recursos deberán de mantener estrecha comunicación con el Instituto incluso fuera del Horario especificado.

I. GARANTÍA SOBRE REFACCIONES UTILIZADAS Y MANO DE OBRA

El Licitante Ganador deberá otorgar una garantía sobre las refacciones utilizadas y que incluya la mano de obra correspondiente (Garantía sobre el trabajo realizado), tanto en los servicios de **Soporte Técnico** dentro de los servicios de recuperación así como en el de continuidad de la operación, 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.

II. GARANTÍA SOBRE EQUIPOS CESIONADOS

El Licitante Ganador correspondiente deberá considerar el otorgar una garantía sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el **soporte técnico** tanto en el servicio de recuperación y los servicios para la continuidad de la operación, la garantía deberá tener una cobertura de por lo menos lo que dure la vigencia del contrato, 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.

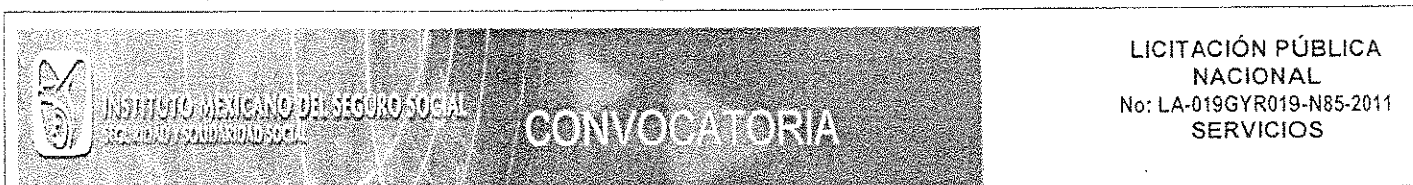
III. GARANTIAS DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES

El proveedor, para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto.

La garantía deberá presentarse dentro de los términos establecidos en el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del sector Público.

Agosto 2011

ANEXOS
LICITACION DE CONTRATOS



a) Devolución de garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento de obligaciones podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por escrito en papel membretado del proveedor.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización emitida por escrito por parte de la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática dependiente de la Coordinación de Administración de Infraestructura.

b) Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

Quando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.

Quando se rescinda administrativamente el contrato.

La ejecución de las garantías será con independencia de la aplicación de las penas convencionales que procedan y de la rescisión administrativa del contrato.

La ejecución de la garantía de cumplimiento del contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Soporte a fallas

XIII. 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 y de procedimientos, de tal manera que es únicamente de carácter referencial.

Agosto 2011

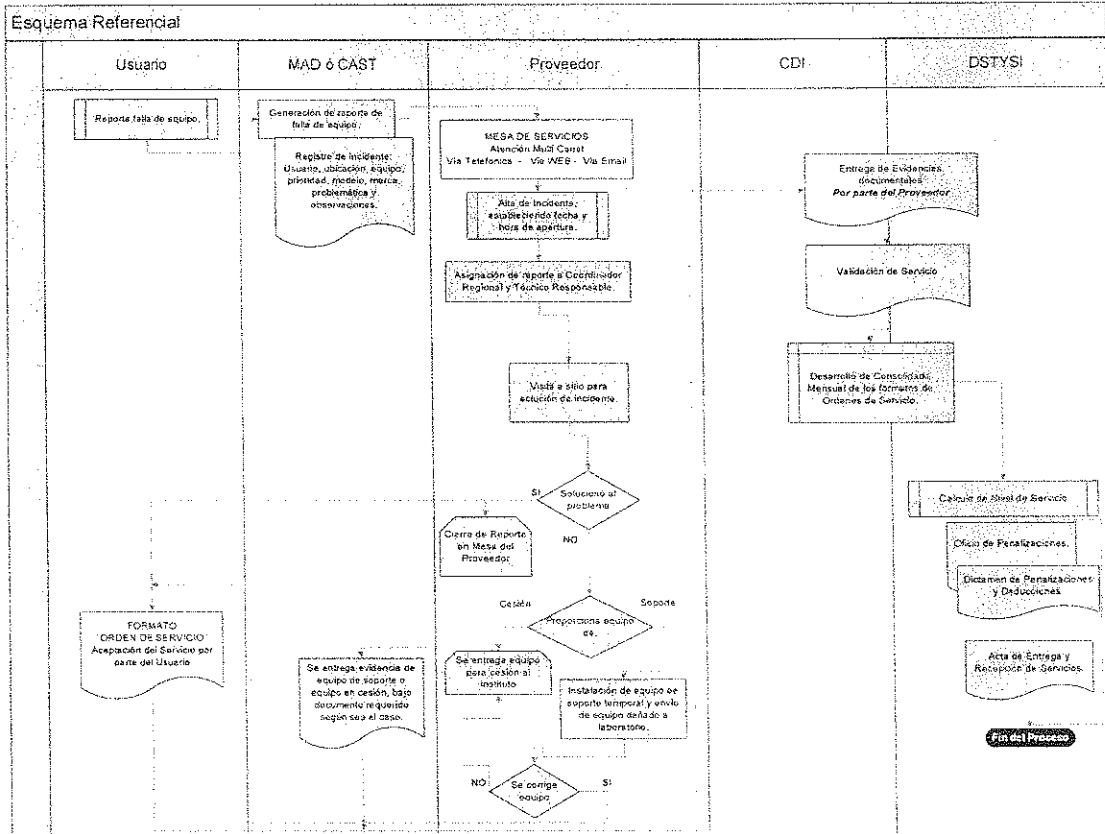
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
RECURSOS HUMANOS

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS



- 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

Se deberá brindar un mantenimiento preventivo obligatorio cuando se lleve a cabo la atención de un incidente a los equipos descritos en el **Apartado B "Base Instalada"** así como a los equipos integrados en el Listado del **Apartado A "Servicios de Recuperación"**. Este mantenimiento no aplica para los equipos de comunicaciones.
El servicio consistirá en:

- Limpeza general externa de los equipos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
- Limpeza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
- Al término del servicio, personal del Proveedor y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- En equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal del Proveedor y el usuario deberán verificar que la conectividad quede restablecida.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 55



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SALUD PARA TODOS

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

El Proveedor, deberá anotar todas las características y datos del equipo de que se trate en la Orden de Servicio.

El Proveedor deberá de respetar y cuidar en todo momento las etiquetas con las marcas, modelos y números de serie de los equipos, con el fin de no borrar dicha información.

CPU (Computadora Personal o Servidor)

Sopleteado y aspirando tarjetas, removiendo el polvo con brocha.

Unidades de Disco

Limpieza de conectores

Gabinete

Limpieza de superficie exterior, en el interior y eliminar polvo.

Aplicación de líquido antiestático.

Limpieza y sopleteado de fuente de poder.

Teclado

Limpiar con aire a presión

Mouse

Limpieza de partes mecánicas.

Monitor

Limpieza con aire a presión.

Aplicación de líquido antiestático.

Laptop

Sopleteado, limpiado de teclado y limpiado de pantalla.

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

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

Si por causas imputables al Proveedor resultara dañado algún componente del equipo sujeto al servicio, 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, cuente con los materiales y herramientas suficientes y en buenas condiciones de operación con el fin de brindar un servicio adecuado.

Tiempos de respuesta a fallas

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
RECURSOS HUMANOS

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

I. SERVICIOS DE RECUPERACIÓN

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

Tiempo para Solución
45 días hábiles a partir de la entrega del listado del Apartado A "Servicios de Recuperación"

II. SERVICIO PARA LA CONTINUIDAD DE LA OPERACION DE LA INFRAESTRUCTURA

Por horas hábiles se entenderá aquellas establecidas en el horario de servicio solicitado en las presentes bases y conforme a los días feriados establecidos para el Instituto.

El tiempo de solución requerido es de 60 horas hábiles, en caso contrario, se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

Para los Switches de Core se requiere de una solución de 8 horas hábiles, en caso contrario, se aplicarán las penas convencionales y/o deducciones correspondientes.

III. SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS

a. Sustitución Temporal

Si la solución del incidente excede de 60 horas hábiles, el Proveedor se obliga a proporcionar un equipo de sustitución con funcionalidades equivalentes o superiores 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. Por horas hábiles se entenderá aquellas establecidas en el horario de servicio solicitado en las presentes bases y conforme a los días feriados establecidos para el Instituto.

b. Sustitución Definitiva

Los equipos que fueron derivados al laboratorio o a las instalaciones del Proveedor para su reparación, deberán ser reintegrados al Instituto, en los inmuebles 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.

IV. 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.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
REGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

Niveles de servicios

Descripción	Nivel de Servicio
Presentación de Ingenieros Coordinadores a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática.	5 días hábiles posteriores a la fecha del fallo.
Entrega del Procedimiento, escalamiento, 01-800, teléfono local, página web y cuenta correo electrónico para dar de alta, confirmar y consultar reportes de incidentes.	1 día hábil posterior a la fecha del fallo.
Tiempos de Solución de los servicios de recuperación.	45 días hábiles después de la entrega del Apartado A al Proveedor.
Tiempo para la Solución de incidentes de la Planta Instalada.	60 Horas Hábiles a partir del registro en la Mesa de Servicios
Tiempo para la Solución de Incidentes de switches.	8 Horas Hábiles a partir del registro en la Mesa de Servicios
Entrega de los Informes del Servicio impreso o por los medios que defina el Instituto.	5 días hábiles a la solicitud
Transferencia de Conocimientos al Instituto para dar seguimiento (Tracking) a incidentes.	30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.
Entrega de los respaldos de la información generada en la Herramienta de la mesa de servicios del Proveedor en formato Microsoft SQL.	5 días hábiles posteriores a cada fin de mes.
Contar con una Herramienta de la Mesa de Servicios que permita al Instituto medir de manera específica la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios en el mismo número telefónico.	1er día hábil posterior a la fecha del fallo.
Nivel de Disponibilidad de Canal Telefónico de Atención de la mesa de servicios.	95% mensual
Nivel de Disponibilidad del Canal Web de Atención de la Mesa de Servicios.	97% mensual
Nivel de Disponibilidad del Canal de Correo electrónico de atención de la mesa de servicios.	97% mensual
Configuración de la mesa de servicios respecto a las solicitudes realizadas por el Instituto.	15 días naturales posteriores a la fecha del fallo.
Entrega de Accesos para el sistema de reportes a CDI's y a la división de Soporte Técnico y Seguridad Informática.	30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.

Penalizaciones aplicables

Se aplicará lo indicado en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios del Instituto, establecidos en los punto 79, 80 y 81, la pena convencional por atraso en la entrega de bienes o por la prestación de servicios, será del 2.5% por cada día de atraso, aplicado al valor de los bienes entregados con atraso o de los servicios prestados con atraso sobre los siguientes conceptos:

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 58



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SECRETARÍA DE SALUD

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

- Ingenieros Coordinadores de Servicio en sitio conforme a lo especificado en la Tabla "A" del numeral II "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" del Anexo Técnico.
- 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.
- Transferencia de Conocimientos al Instituto para dar seguimiento (Tracking) a incidentes, 30 días naturales posteriores a la fecha del fallo.
- Contar con una Herramienta de la Mesa de Servicios al primer día hábil posterior a la firma del contrato, que permita al Instituto medir de manera específica la atención de las llamadas que ingresen a la mesa de servicios en el mismo número telefónico.

El PROVEEDOR acreditará al INSTITUTO el importe relativo a la Pena Convencional a través de la presentación de una Nota de Crédito misma que se descontará de la factura correspondiente.

Deducciones aplicables

Se aplicarán deducciones a los siguientes conceptos derivados de los distintos rubros que componen los Servicios Profesionales:

- Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura. Se aplicará deducción del 0.45% del Importe Unitario del Incidente por hora de atraso en el tiempo de solución para equipos definido en el numeral II del Anexo Técnico.
- Servicios de Recuperación. Se aplicará deducción del 2.25% del Importe Unitario del Incidente por día de atraso a partir del siguiente día que exceda el tiempo de entrega estipulado de 45 días hábiles a partir de la fecha de entrega del Listado del Apartado A "Servicios de Recuperación", de acuerdo con lo estipulado en el numeral I del Anexo Técnico.
- Garantía sobre el trabajo realizado. Se aplicará deducción del 0.9% del Importe Unitario del Incidente por hora de atraso en el tiempo de solución para equipos definido en el numeral II del Anexo Técnico.
- 0.3% por día de atraso en la entrega de Informes del Servicio sobre el monto de la factura mensual correspondiente al Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura.
- Disponibilidad del Canal Telefónico de la Mesa de Servicios menor al 95% y hasta el 80% le corresponderá una Deducción de 2.5% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura. Menor o igual a 79.9999% la Deducción será de un 4.5%. La disponibilidad estará dada por la siguiente fórmula:

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 59



INSTITUTO MEXICANO DE SEGURO SOCIAL
SECRETARÍA DE SALUD

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

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

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

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

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

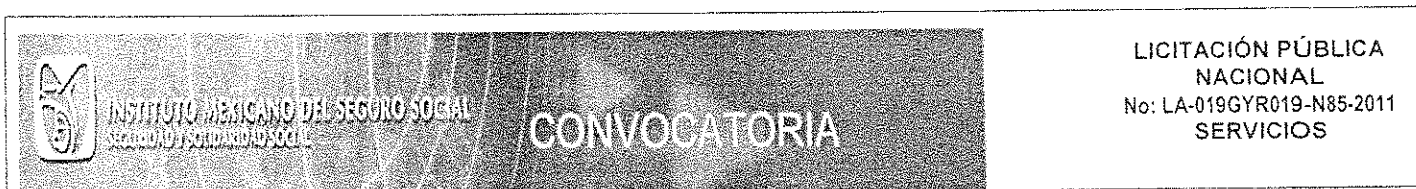
Disponibilidad = (Cantidad de horas bajo contrato - horas sin poder dar de alta reportes por esta vía) x 100% / Cantidad de horas bajo contrato.

- Al exceder el tiempo de configuración establecida en el numeral 8.3 "Atención en la Mesa de Servicios" se aplicará una Deducción del 1% por día de atraso sobre el monto de la factura mensual correspondiente al "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura".
- El .05% por día de atraso sobre el monto de la factura mensual correspondiente al "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" si se excede de los 30 días naturales para la transferencia de conocimientos de la mesa de servicios de acuerdo al numeral VIII "Mesa de Servicios (Centro de Atención para la Continuidad de la Operación)".
- Se aplicará una deducción del 1% por día de atraso sobre el monto de la factura mensual correspondiente al "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura". Por entregar en un lapso mayor a 30 días naturales posteriores a la fecha del fallo 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 y a la División de Soporte Técnico y Seguridad Informática a Nivel Central.
- No contar con los respaldos de la información generada por la herramienta de la Mesa de Servicios de acuerdo al numeral VIII "Mesa de Servicios (Centro de Atención para la Continuidad de la Operación)". Se aplicará deducción de 1% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al mantenimiento correctivo por respaldo no efectuado.
- No entregar los respaldos en el tiempo y formato estipulado en numeral VIII del Anexo Técnico. Se aplicará deducción del 2% por día de atraso sobre el monto de la factura mensual por falta de entrega de respaldo.

El PROVEEDOR acreditará al 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.

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS 60



Condiciones de pago

El pago se realizará de forma mensual para el "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" y corresponderá al importe total correspondiente al total de incidentes atendidos y autorizados como solucionados por el Instituto en dicho periodo.

Si el servicio no inicia con el mes, el criterio para determinar el monto a facturar por el primer mes de servicio será: Importe Total Mensual según se haya establecido en la propuesta multiplicado por el factor resultante de la división de la cantidad de días hábiles a partir del inicio del servicio y hasta fin de ése mes entre el total de días hábiles del mes que se trate.

El pago se realizará en los plazos normados por la Dirección de Finanzas, en el "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos presentados para trámite de pago", sin que éstos rebasen los 20 (veinte) días naturales posteriores a aquel en que el proveedor presente en las áreas financieras, el original y copia de la factura que reúna los requisitos fiscales, establecidos en la Ley de la materia y en la que se indiquen los bienes entregados, número de proveedor, número de contrato o pedido, en su caso, número de orden(es) de reposición que ampara(n) dicho(s) bien(es), número(s) de alta(s), número de fianza y denominación social de la Afianzadora.

El proveedor deberá facturar el concepto "Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura" 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 y/o deducciones a que se haga acreedor, en la Coordinación Técnica de Servicios Administrativos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico, localizado en el 5° piso del edificio ubicado en la calle Tokio N° 80, Col. Juárez, C.P. 06600, México D.F. para su validación por parte de la Coordinación de Administración de Infraestructura.

Administrador del Contrato

Ing. Manuel Díaz Torre, Titular de la Coordinación de Administración de Infraestructura

Agosto 2011

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATACION

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011

Precisiones

1. Página 46 de las bases de licitación, Anexo Técnico, numeral IX. Niveles de Servicio: Se debe de eliminar el siguiente renglón, toda vez que no existe el requerimiento y por consiguiente no hay nivel de disponibilidad que evaluar.

Nivel de Disponibilidad de Canal Telefónico de Atención de la mesa de servicios.	95% mensual
--	-------------

2. Página 58 de las bases de licitación, Anexo Técnico, numeral IV Falla Intermitente, tabla Niveles de Servicios: Se debe de eliminar el siguiente renglón, toda vez que no existe el requerimiento y por consiguiente no hay nivel de disponibilidad que evaluar.

Nivel de Disponibilidad de Canal Telefónico de Atención de la mesa de servicios.	95% mensual
--	-------------

3. Página 59 de las bases de licitación, Anexo Técnico, Deducciones aplicables: Se debe de eliminar la siguiente viñeta, toda vez que no existe el requerimiento y por consiguiente no hay nivel de disponibilidad que evaluar.

- Disponibilidad del Canal Telefónico de la Mesa de Servicios menor al 95% y hasta el 80% le corresponderá una Deducción de 2.5% sobre el monto de la factura mensual correspondiente al Servicio para la continuidad de la operación de la Infraestructura. Menor o igual a 79.9999% la Deducción será de un 4.5%. La disponibilidad estará dada por la siguiente fórmula:


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


Área Técnica


 Susana C. Sánchez Hernández
 Divisional de Administración de la
 Arquitectura Tecnológica




 Saúl Hernández Beltrán
 Divisional de Soporte Técnico y
 Seguridad Informática




	<p>INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE DELEGACIONES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS</p>	<p>Contrato No. C150714</p>
---	--	---------------------------------

ANEXO 4

“FORMATO PARA PÓLIZA DE FIANZA DE CUMPLIMIENTO”

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE HOJAS 02 INCLUYENDO ESTA CARÁTULA



ANEXOS
DE ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD SOCIAL

CONVOCATORIA

LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL
No: LA-019GYR019-N85-2011
SERVICIOS

ANEXO NÚMERO 9 (NUEVE)

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.

Agosto 2011

ANEXOS
EJECUCIÓN DE CONTRATOS