



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

Contrato N°
C6M0347

Contrato Abierto para la prestación del "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central", que celebran por una parte el **INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**, que en lo sucesivo se denominará "**EL INSTITUTO**" representado en este acto por **LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES BAÑUELOS**, en su carácter de Apoderado Legal y, por la otra parte la empresa denominada **INFORMÁTICA AURUM, S.A. DE C.V.**, en lo subsecuente "**EL PROVEEDOR**", representada por **JESÚS JAIME ALVARADO ROJAS**, en su carácter de Apoderado Legal, y a quienes de manera conjunta se les denominará "**LAS PARTES**", al tenor de las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I.- "**EL INSTITUTO**", declara a través de su Apoderado 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 fracción IV de la Ley del Seguro Social.

I.3.- El Licenciado José Roberto Flores Bañuelos 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 81,503 de fecha 30 de octubre de 2015, otorgada ante la fe del Licenciado Benito Iván Guerra Silla, Notario Público número 7 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.- El Ingeniero Ricardo Constantino López, Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal de "**EL INSTITUTO**", interviene en la firma del presente instrumento jurídico como Administrador del presente contrato, responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en este instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

I.5.- Para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus actividades, requiere del "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central", solicitado por la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Cómputo.

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

Página 1 de 19

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato N°
C6M0347

I.6.- Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente Contrato, cuenta con los recursos disponibles suficientes, no comprometidos, en la partida presupuestal número de cuenta 42062516, de conformidad con el Dictamen de Disponibilidad Presupuestal Previo, con número de folio 0000138279-2016 de fecha 07 de abril de 2016, mismo que se agrega al presente contrato como **Anexo 1 (uno)**.

I.7.- El presente contrato fue adjudicado a "**EL PROVEEDOR**" mediante el Procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica número **IA-019GYR019-E55-2016**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 26 fracción II, 26 Bis fracción II, 28 fracción I y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, su Reglamento y demás disposiciones legales aplicables en la materia.

I.8.- Con fecha 28 de abril de 2016 la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos, a través de la División de Contratación de Activos y Logística, emitió el Acta de fallo del Procedimiento mencionado en la Declaración que antecede, adjudicando a "**EL PROVEEDOR**" el servicio que se detalla en los **Anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del 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 jurídico, prevalecerá lo establecido en la Convocatoria respectiva.

I.10.- Señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en calle de Durango número 291 P.H., Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Ciudad de México.

II.- "**EL PROVEEDOR**", declara a través de su Apoderado Legal, que:

II.1.- Es una persona moral debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Escritura Pública número 10,001 de fecha 31 de enero de 1990 otorgada ante la fe del Licenciado Armando Gálvez Pérez Aragón, Titular de la Notaría número 103 del Distrito Federal e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio en el Folio Mercantil número 128498.

II.2.- Se encuentra representado para la celebración de este contrato, por Jesús Jaime Alvarado Rojas, quien acredita su personalidad en términos de la Escritura Pública número 60,423 de fecha 1 de octubre de 2008 otorgada ante la fe del Licenciado Felipe Zacarías Ponce, Titular de la Notaría número 4 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.



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

Contrato N°
C6M0347

II.3.- De acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades en la prestación de toda clase de bienes y servicios comerciales e industriales en todo lo relacionado con la computación.

II.4.- Cuenta con los registros siguientes:

- Registro Federal de Contribuyentes: **IAU-900131-R7A.**
- Registro Patronal ante "EL INSTITUTO": **Y54-14831-10.**

II.5.- Cuenta con el documento correspondiente, vigente y expedido por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), relativo a la opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, conforme a lo dispuesto por la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal 2016 y de conformidad con el artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación, del cual presenta copia a "EL INSTITUTO" para efectos de la suscripción del presente contrato.

II.6.- Sus trabajadores se encuentran inscritos en el régimen obligatorio del Seguro Social, y al corriente en el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social, cuyas constancias correspondientes debidamente emitidas por "EL INSTITUTO" exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

II.7.- Cuenta por sí o por conducto de quien subcontrate para el cumplimiento del objeto del presente contrato con el documento correspondiente, vigente, expedido por "EL INSTITUTO" relativo a la opinión positiva sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social, conforme al Acuerdo ACDO.SA1.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico de "EL INSTITUTO" en la sesión ordinaria celebrada el 10 de diciembre de 2014, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015 y su modificación publicada en el mismo de fecha 03 de abril del 2015, el cual exhibe para efectos de la suscripción del presente instrumento jurídico.

En caso de incumplimiento en sus obligaciones en materia de seguridad social, solicita se apliquen los recursos derivados del presente contrato, contra los adeudos que, en su caso, tuviera a favor de "EL INSTITUTO".

II.8.- 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.

En caso de que "EL PROVEEDOR" se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.



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

Contrato N°
C6M0347

II.9.- 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.

II.10.- Reúne las condiciones de organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como con la capacidad legal suficiente para cumplir con las obligaciones que contrae por medio de este instrumento jurídico.

II.11.- Para efectos legales y de notificación relacionados con el presente contrato en términos de lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, señala como domicilio para todos los efectos de este acto jurídico, el ubicado en calle Mariano Escobedo número 510, interior 802, Colonia Anzures, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11590, Ciudad de México; teléfono 3099-4500; correo electrónico: jalvarado@aurum.mx

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.- "EL INSTITUTO" requiere contratar de "EL PROVEEDOR" la prestación del "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central", cuyas características, alcances y especificaciones se describen en los **anexos 2 (dos) y 3 (tres)** del presente instrumento jurídico, así como en las condiciones de la Convocatoria y Acta de Fallo del procedimiento del cual deriva el presente Contrato, disponibles para su consulta en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental sobre Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (COMPRANET).

SEGUNDA.- IMPORTE DEL CONTRATO.- Como contraprestación por la efectiva y satisfactoria prestación de los servicios objeto del presente contrato "EL INSTITUTO" cuenta con un presupuesto mínimo de pago por la cantidad de **\$1,473,084.46 (UN MILLÓN CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MIL OCHENTA Y CUATRO PESOS 46/100 M.N.)**, incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), un presupuesto máximo susceptible de ser ejercido por un monto de **\$3,682,711.16 (TRES MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS MIL SETECIENTOS ONCE PESOS 16/100 M.N.)**, incluye el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), de conformidad con el cálculo que se realizó para determinar los precios unitarios establecidos en el **Anexo 3 (tres)** del presente instrumento jurídico.

"**LAS PARTES**" convienen que el presente instrumento jurídico se celebra bajo la modalidad de precios fijos, de acuerdo a los precios unitarios pactados, por lo que el monto de los mismos no cambiará durante la vigencia de este contrato.



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

Contrato N°
C6M0347

TERCERA.- CONDICIONES DE PAGO.- Se efectuará en moneda nacional, por servicio concluido de acuerdo a la programación de la prestación del mismo, a los 20 (veinte) días naturales posteriores a que **"EL PROVEEDOR"** presente en las oficinas de la División de Trámite de Erogaciones, sita en la Calle de Gobernador Tiburcio Montiel número 15, Colonia San Miguel Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11050, Ciudad de México, en días y horas hábiles la documentación descrita en el siguiente punto, previa revisión y firma de la misma por parte del Administrador del Contrato, **"EL PROVEEDOR"**, deberá entregar los siguientes documentos:

- Comprobante Fiscal Digital por Internet (CDFI) que expida **"EL PROVEEDOR"** a nombre del Instituto Mexicano del Seguro Social, con domicilio fiscal en Avenida Paseo de la Reforma número 476, Colonia Juárez, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06600, Ciudad de México y Registro Federal de Contribuyentes IMS-421231-I45, que reúna los requisitos fiscales, en la que se indique número de proveedor, número de contrato, número de fianza y denominación social de la Afianzadora; así como el formato **"Acta de Entrega-Recepción"** que demuestre la entrega y la recepción de los servicios prestados, la cual deberá estar firmada por el Administrador del Contrato.
- Original y Copia del presente contrato
- Copia de la garantía de cumplimiento de este contrato (póliza de fianza)
- Nota de crédito a favor de **"EL INSTITUTO"** por el importe de la sanción en caso de entrega extemporánea de los servicios.

Para el trámite de pago en el presente contrato **"EL PROVEEDOR"** deberá expedir sus comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI) en el esquema de facturación electrónica con las especificaciones normadas por el (SAT) Servicio de Administración Tributaria, para la validación de dichos comprobantes **"EL PROVEEDOR"** deberá cargar en Internet, a través del Portal de Servicios a Proveedores de la página del IMSS el archivo en formato XML, la validez de los mismos será determinada durante la carga y únicamente los comprobantes validos serán procedentes para pago.

El Administrador del presente contrato será quien dará la autorización para que la Dirección de Finanzas proceda a su pago de acuerdo a lo normado en el Anexo Cuentas Contables del "Procedimiento para la recepción, glosa y aprobación de documentos para trámite de pago y constitución de fondos fijos", mismos que se encuentran publicados en la dirección: <http://intranet/Docs/Normas/DIR.%20FINANZAS/COORD.%20CONT%20Y%20EROGACIONES/PROCEDIMIENTOS/6130-003-002.pdf>

"EL PROVEEDOR" se obliga a no cancelar ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) los comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI) a favor de **"EL INSTITUTO"** previamente



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

Contrato N°
C6M0347

validados en el Portal de Servicios a Proveedores, salvo justificación y comunicación por parte del mismo al Administrador del presente Contrato para su autorización expresa, debiendo este informar a las Áreas de Trámite de Erogaciones de dicha justificación y Reposición del comprobante fiscal digital en su caso.

En ningún caso, se deberá autorizar el pago de los servicios, si no se ha determinado, calculado y notificado a **"EL PROVEEDOR"** las penas convencionales o deducciones en el Sistema PREI Millenium.

"EL PROVEEDOR" queda obligado a entregar a **"EL INSTITUTO"** junto con la factura de cobro respectiva, la "Opinión del cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social" vigente y positiva.

En caso de que **"EL PROVEEDOR"** presente su (CFDI) o factura con errores o deficiencias, conforme a lo previsto en los artículos 89 y 90 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, **"EL INSTITUTO"** dentro de los 3 (tres) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, indicará por escrito a **"EL PROVEEDOR"** las deficiencias o errores que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que **"EL PROVEEDOR"** presente las correcciones no se computará dentro del plazo estipulado para el pago.

El pago se realizará mediante transferencia electrónica de fondos, a través del esquema electrónico interbancario que **"EL INSTITUTO"** tiene en operación, para tal efecto **"EL PROVEEDOR"** se obliga a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, banco y sucursal a nombre de **"EL PROVEEDOR"** a menos que éste acredite en forma fehaciente la imposibilidad para ello.

"EL PROVEEDOR" acepta que **"EL INSTITUTO"** le efectúe el pago a través de transferencia electrónica, obligándose para tal efecto a proporcionar en su oportunidad el número de cuenta, CLABE, Banco y Sucursal a nombre de **"EL PROVEEDOR"**.

El pago se depositará en la fecha programada para tal efecto, si la cuenta bancaria de **"EL PROVEEDOR"** está contratada con Banorte S.A., BBVA Bancomer, HSBC, o SCOTIABANK INVERLAT o a través del esquema interbancario vía SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) si la cuenta pertenece a un banco distinto a los antes mencionados.

"EL PROVEEDOR" para efectos de transferir los derechos de cobro deberá contar con el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** para lo cual deberá notificarlo por escrito a **"EL INSTITUTO"** a través del administrador del contrato con un mínimo de **5 (cinco)** días naturales anteriores a la fecha de pago programada, el Administrador del presente Contrato o en su caso el Titular del Área Requiriente, deberá entregar los documentos sustantivos de dicha cesión el área responsable de autorizar dicha cesión.

Página 6 de 19

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

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato N°
C6M0347

Asimismo, "EL PROVEEDOR" podrá optar por cobrar a través de factoraje financiero conforme al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo con "EL INSTITUTO".

En caso de que "EL PROVEEDOR" reciba pagos en exceso, deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que establezca la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de "EL INSTITUTO".

El pago de los servicios quedará condicionado al descuento que "EL INSTITUTO" efectuará a "EL PROVEEDOR" por concepto de penas convencionales y/o deducciones aplicables, en el entendido de que en el supuesto de que sea rescindido el Contrato, no procederá el cobro de dichas penalizaciones, ni la contabilización de las mismas para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, de conformidad con lo establecido por el artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

CUARTA.- LUGAR, PLAZO Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a prestar a "EL INSTITUTO" el servicio que se menciona en la Cláusula Primera del presente instrumento jurídico, conforme a lo establecido en el **Anexo 2 (dos) y 3 (tres)** del presente contrato y de acuerdo a lo siguiente:

LUGAR.- Para el "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central", dependiente de la División de Infraestructura de Cómputo Personal, "EL PROVEEDOR" se obliga expresamente a prestar el servicio en los inmuebles, cuya ubicación se menciona en el documento denominado "Relación de Inmuebles" y conforme al Cronograma de Actividades, contenidos en el Anexo Técnico y Propuesta Técnica-Económica respectivamente, los cuales forman parte integral del presente contrato como **Anexo 2 (dos) y 3 (tres)**.

PLAZO.- El plazo para la prestación del servicio será a partir del día hábil siguiente a la fecha de comunicación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2016.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central, se llevará a cabo a solicitud del Administrador del Contrato o el personal que este designe para auxiliarse, mediante la Orden de Servicio respectiva, la cual se adjunta al Anexo Técnico como **Anexo 2 (dos)** de este contrato, dichas órdenes serán emitidas de acuerdo a las necesidades de "EL INSTITUTO".

"EL PROVEEDOR" se obliga a realizar una entrega semanal de los reportes atendidos de la prestación de los servicios al Administrador del Contrato, mediante la presentación de las



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

Contrato N°
C6M0347

órdenes de servicio autorizadas, el cual deberá de contener los datos de los equipos atendidos (número de serie, inventario, nombre de usuario, ubicación), hora alta de reporte, hora de atención, firma y/o sello de aceptación por parte del usuario.

El Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central, deberá de ser reportado de manera mensual con la entrega de las órdenes del servicio y de los incidentes reportados por **"EL INSTITUTO"** debidamente relacionados en un archivo electrónico, que contenga los campos indicados en el "Formato de Verificación de Servicios Realizados" contenido en el Anexo Técnico del presente contrato el cual se agrega como **Anexo 2 (dos)**, al que se agregará el original de las órdenes de servicio que soporte la información.

Dentro de los primeros 10 (diez) días del mes se levantará un Acta Entrega-Recepción realizada de mutuo acuerdo entre el Administrador del presente Contrato y el personal de **"EL PROVEEDOR"**, misma que deberá de contener los servicios atendidos y solucionados en el mes inmediato anterior, de acuerdo a los reportes semanales atendidos de la prestación de los servicios validados.

"EL PROVEEDOR" se compromete a prestar los servicios objeto del presente Contrato, cuyas características, alcances y especificaciones se encuentran establecidas en el **Anexo 2 (dos)** del presente instrumento jurídico, debiendo cumplir con los siguientes rubros:

- **Entregables**
- **Condiciones de Aceptación**
- **Mecanismos de Control para la Administración del Contrato**
- **Soporte a Fallas**
- **Tiempos de Respuesta de Soporte y Servicio**
- **Niveles de Servicio**
- **Requerimientos Técnicos (Anexo Técnico)**

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

QUINTA.- VIGENCIA.- "LAS PARTES" convienen en que la vigencia del presente contrato comprenderá a partir de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2016.

SEXTA.- TRANSFERENCIA DE DERECHOS DE COBRO.- "EL PROVEEDOR" se obliga a no transferir o ceder por ningún título, en forma total o parcial, a favor de cualquier otra persona física o moral, sus derechos y obligaciones que se deriven del presente contrato; a excepción de los derechos de cobro, debiendo en este caso, solicitar por escrito el consentimiento de **"EL INSTITUTO"** a través del Administrador del contrato, para tal efecto.

Página 8 de 19

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

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato N°
C6M0347

"EL PROVEEDOR" deberá presentar la solicitud correspondiente dentro de los 5 (cinco) días naturales anteriores a la fecha de pago programada, a la que deberá adjuntar una copia de los contra-recibos cuyo importe transfiere, y demás documentos sustantivos de dicha transferencia, lo cual será necesario para efectuar el pago correspondiente.

Si con motivo de la transferencia de los derechos de cobro solicitada por **"EL PROVEEDOR"** se origina un retraso en el pago, no procederá el pago de los gastos financieros a que hace referencia el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

OCTAVA.- CONTRIBUCIONES.- Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la prestación 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 (IVA) de acuerdo a lo establecido en las disposiciones fiscales vigentes en la materia.

"EL PROVEEDOR" en su caso, cumplirá con la inscripción de sus trabajadores en el régimen obligatorio del Seguro Social, así como con el pago de las cuotas obrero patronales a que haya lugar, conforme a lo dispuesto en la Ley del Seguro Social. **"EL INSTITUTO"** a través del Área fiscalizadora competente podrá verificar en cualquier momento el cumplimiento de dicha obligación.

Si **"EL PROVEEDOR"** tuviera cuentas líquidas y exigibles a su cargo por concepto de cuotas obrero patronales, conforme a lo previsto en el artículo 40 B de la Ley del Seguro Social, acepta que **"EL INSTITUTO"** las compense con el o los pagos que tenga que hacerle por concepto de contraprestación que le corresponda percibir con motivo del presente instrumento jurídico.

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



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

Contrato N°
C6M0347

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 jurídico 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.

Lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 45 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

a).- **GARANTÍA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-** **"EL PROVEEDOR"** proporcionará por escrito y en papel membretado de su representante legal y/o apoderado legal una garantía por escrito en los siguientes casos:

- **"EL PROVEEDOR"**, deberá otorgar una garantía por escrito por cada equipo reparado, la cual tendrá una vigencia de 90 (noventa) días naturales contados a partir de que el reporte fue solucionado, por lo que, en caso de que se vuelva a reportar la misma falla dentro de dicho período de garantía, no se contabilizará como un incidente susceptible de incluirse en la factura del servicio, no obstante, se aplicarán las deductivas que correspondan a partir del citado incidente y hasta que el equipo quede completamente en operación.
- Así mismo **"EL PROVEEDOR"**, deberá otorgar una garantía de por lo menos 90 (noventa) días a partir de la fecha de cesión sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el servicio de reparación, por lo que las fallas sobre estos equipos no se contabilizarán como un incidente susceptible de incluirse en la factura del servicio, sin embargo, les aplica todas y cada una de las características y alcances del servicio especificados en el presente contrato, incluyendo las deducciones de acuerdo al nivel de servicio especificado por falta de atención.

b).- **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.-** **"EL PROVEEDOR"** se obliga a entregar a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a la firma de este instrumento jurídico, en términos del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 de Instituciones de Seguros y de Fianzas a

Página 10 de 19

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

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato N°
C6M0347

favor del "Instituto Mexicano del Seguro Social", por un monto equivalente al **10% (diez por ciento)** sobre el importe máximo que se indica en la Cláusula Segunda del presente contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), en Moneda Nacional.

"**EL PROVEEDOR**" queda obligado a entregar a "**EL INSTITUTO**" la póliza de fianza antes señalada, en la División de Contratos, ubicada en Calle Durango número 291 10° piso, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700 Ciudad de México, apegándose al formato que para tal efecto se entregará en la referida División.

Dicha póliza de garantía de cumplimiento del contrato se liberará de forma inmediata 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.

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 del presente contrato en los casos siguientes:

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

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.

DÉCIMA SEGUNDA.- PENAS CONVENCIONALES.- De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 95, 96 de su Reglamento, "**EL INSTITUTO**" aplicará penas convencionales a "**EL PROVEEDOR**" cuando exista atraso, sin considerar el (IVA) Impuesto al Valor Agregado, por los siguientes conceptos:



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

Contrato N°
C6M0347

| CONCEPTO | TIEMPO MÁXIMO PARA NO APLICAR DEDUCTIVA | UNIDAD DE MEDIDA | PENA CONVENCIONAL | FORMULA |
|---|---|------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Entrega del documento de Niveles de Escalamiento para la atención y solución de incidentes | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación | Día de atraso | 1%. | $PCA = (1\%) \times NDA \times CTF$ |
| Entrega del documento de designación del Coordinador | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación | Día de atraso | 1%. | $PCA = (1\%) \times NDA \times CTF$ |
| Inicio de actividades del Coordinador | Dos días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación | Día de atraso | 1%. | $PCA = (1\%) \times NDA \times CTF$ |
| Entrega de la Carta firmada por el representante legal de "EL PROVEEDOR", que contenga el número de teléfono local, el número de teléfono celular del Coordinador, correo electrónico para reportar incidentes y seguimiento a los mismos | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación | Día de atraso | 1%. | $PCA = (1\%) \times NDA \times CTF$ |

Donde

PCA = Pena Convencional Aplicada

NDA = Número de días de atraso

CTF = Costo Total sin IVA indicado en la primer Factura

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo de "EL INSTITUTO".

La pena convencional por atraso se calculará por cada día natural de atraso, de acuerdo con el porcentaje de penalización establecido, aplicando al valor de los servicios entregados con atraso.

El Administrador del presente Contrato será el encargado de determinar, calcular y notificar a "EL PROVEEDOR" las penas convencionales, así como vigilar el registro captura y validar en el Sistema PREI Millenium, dentro de los 5 (cinco) días hábiles a la conclusión del incumplimiento la aplicación de la penas convencionales, objeto del presente instrumento jurídico, y comunicar los incumplimientos.

"EL INSTITUTO" descontará las cantidades que resulten de aplicar la pena convencional, sobre los pagos que deberá cubrir a "EL PROVEEDOR". Por lo tanto "EL PROVEEDOR" autoriza a descontar las cantidades que resulten de aplicar las sanciones señaladas en los párrafos anteriores, sobre los pagos que a este deba cubrirle a "EL INSTITUTO" durante el período en que incurra y/o se mantenga en cumplimiento con motivo del suministro de los servicios.

Para autorizar el pago de los servicios, previamente "EL PROVEEDOR" tiene que haber cubierto las penas convencionales aplicadas conforme a lo dispuesto en el contrato. El administrador del contrato será el responsable de verificar que se cumpla esta obligación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la conclusión del incumplimiento.

Página 12 de 19

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

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato N°
C6M0347

DÉCIMA TERCERA.- DEDUCCIONES POR INCUMPLIMIENTO PARCIAL O PRESTACIÓN DEFICIENTE DEL SERVICIO.- "EL PROVEEDOR" acreditará a "EL INSTITUTO" el importe relativo a la deductiva a través de la presentación de una Nota de Crédito, misma que se descontará de la factura correspondiente. Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, la aplicación de deductivas se efectuará conforme a lo siguiente:

| CONCEPTO | NIVEL DE SERVICIO | TIPO DE DEDUCTIVA | DEDUCTIVA | FORMULA |
|---|--|-------------------|-----------|--|
| Suministro Definitivo de Equipo en Sustitución | Hasta cinco días hábiles a partir de la fecha del Dictamen Técnico establecida en la orden de servicio | Día de atraso | 2.5% | $PCA = (2.5\%) \times NDA \times CUTE$ |
| Suministro Temporal de Equipo en Sustitución | Hasta un día hábil a partir de la fecha del Dictamen Técnico establecida en la orden de servicio | Día de atraso | 1% | $PCA = (1\%) \times NDA \times CTFM$ |
| Dar Atención al reporte de servicio registrado | Hasta un día hábil a partir del registro del reporte de servicio | Día de atraso | 1% | $PCA = (1\%) \times NDA \times CTFM$ |
| Dar solución al reporte de servicio registrado | Hasta cinco días hábiles con excepción de los supuestos de sustitución temporal y/o definitiva | Día de atraso | 1% | $PCA = (1\%) \times NDA \times CTFM$ |
| Entrega de Reporte Mensual de servicios realizados (Documentación soporte de cada servicio; así como archivo resumen electrónico e impreso) | En los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta | Día de atraso | 1% | $PCA = (1\%) \times NDA \times CTFM$ |

Dónde:

PCA = Deductiva a Aplicar
NDA = Número de días de atraso
CUTE = Costo Unitario del tipo de equipo (Sin IVA)
CTFM = Costo Total de la factura mensual correspondiente (Sin IVA)

El Administrador del presente contrato será responsable del cálculo, aplicación y seguimiento de las deducciones por la prestación deficiente de los servicios.

El Administrador del Contrato calculará el monto a deducir del importe pagado a "EL PROVEEDOR"; asimismo dará a conocer a éste el importe que debe ingresar a "EL INSTITUTO", dentro del plazo de validación que tiene "EL INSTITUTO". En consecuencia, "EL PROVEEDOR" deberá presentar ante el Administrador del Contrato la Nota de Crédito por el importe correspondiente, a efecto de estar en posibilidad de firmar el Acta de Entrega-Recepción.

En ningún caso las deducciones podrán exceder del monto de la garantía de cumplimiento.

DÉCIMA CUARTA.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.- De conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del



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

Contrato N°
C6M0347

Sector Público y 102 de su Reglamento, **"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.

La terminación anticipada del presente Contrato se sustentará mediante dictamen que precise las razones o las causas justificadas que den origen a la misma. Los gastos no recuperables por la terminación anticipada serán pagados siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el presente instrumento jurídico.

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

1. Cuando no entregue la garantía de cumplimiento del contrato, dentro del término de 10 (diez) días naturales posteriores a la firma del mismo;
2. Cuando incurra en falta de veracidad total o parcial respecto a la información proporcionada para la celebración del presente Contrato.
3. Cuando se incumpla, total o parcialmente, con cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato y sus anexos.
4. Cuando se compruebe que **"EL PROVEEDOR"** haya prestado el servicio con alcances o características distintas a las pactadas.
5. Cuando se transmitan total o parcialmente, bajo cualquier título y a favor de otra persona física o moral, los derechos y obligaciones a que se refiere el presente documento, 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. Cuando de manera reiterativa y constante **"EL PROVEEDOR"** sea sancionado con penalizaciones y/o deducciones sobre el mismo concepto de los servicios que proporciona y con ello se afecten los intereses de **"EL INSTITUTO"**.
8. Cuando las sanciones por penalizaciones superen el monto de la fianza.

Página 14 de 19

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

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato N°
C6M0347

9. Cuando se situé en alguno de los supuestos previstos en el artículo 50 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
10. En el supuesto de que la Comisión Federal de Competencia Económica, de acuerdo a sus facultades, notifique a **"EL INSTITUTO"** la sanción impuesta a **"EL PROVEEDOR"** con motivo de la colusión de precios en que hubiese incurrido durante el procedimiento de contratación, en contravención a lo dispuesto en los artículos 9 de la Ley Federal de Competencia Económica y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo de **"EL PROVEEDOR"** contenidas en el presente contrato.
12. Si **"EL PROVEEDOR"** no permite a **"EL INSTITUTO"** la administración y verificación a que se refiere la Cláusula Vigésima Segunda del presente contrato.

DÉCIMA SEXTA.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.- **"EL INSTITUTO"** en términos de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 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 siguiente:

- a) Si **"EL INSTITUTO"** considera que **"EL PROVEEDOR"** ha incurrido en alguna de las causales de rescisión que se consignan en la Cláusula que antecede, lo hará saber a **"EL PROVEEDOR"**, de forma indubitable por escrito, a efecto de que éste exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes, en un término de 5 (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 presente contrato, deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes, al vencimiento del plazo señalado en el inciso a) de esta Cláusula.

En el supuesto de que se rescinda el presente contrato, **"EL INSTITUTO"** no aplicará las penas convencionales y/o deducciones, ni su contabilización para hacer efectiva la garantía de cumplimiento de este instrumento jurídico:

En caso de que **"EL INSTITUTO"** determine dar por rescindido el presente contrato, se deberá formular y notificar un finiquito dentro de los **20 (veinte)** días naturales siguientes a la fecha en que se notifique la rescisión, de conformidad con el artículo 99 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en el que se hagan constar los



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

Contrato N°
C6M0347

pagos que, en su caso, deba efectuar **"EL INSTITUTO"** por concepto del servicio prestado por **"EL PROVEEDOR"**, hasta el momento en que se determine la rescisión administrativa.

Iniciado un procedimiento de conciliación **"EL INSTITUTO"** bajo su responsabilidad podrá suspender el trámite del procedimiento de rescisión.

Si previamente a la determinación de dar por rescindido este contrato, **"EL PROVEEDOR"** cumple con las condiciones de la prestación los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efectos, 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 y/o deducciones correspondientes.

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

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

DÉCIMA SÉPTIMA.- SUSPENSIÓN DEL CONTRATO.- En caso fortuito o fuerza mayor, bajo su responsabilidad, **"EL INSTITUTO"** podrá suspender la prestación del servicio en términos del artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en cuyo caso únicamente se pagarán aquéllos que hubiesen sido efectivamente prestados.

Cuando la suspensión obedezca a causas imputables a **"EL INSTITUTO"** se pagarán previa solicitud de **"EL PROVEEDOR"** los gastos no recuperables de conformidad con el artículo 102 fracción II, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para lo cual deberá presentar su solicitud a **"EL INSTITUTO"** para su revisión y validación, una relación pormenorizada de los gastos, los cuales deberán estar debidamente justificados, sean razonables, se relacionen directamente con el objeto del contrato y a entera satisfacción del Administrador del presente Contrato.

DÉCIMA OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL.- **"LAS PARTES"** convienen en que **"EL INSTITUTO"** no adquiere ninguna obligación de carácter laboral para con **"EL PROVEEDOR"** ni para con los trabajadores que el mismo contrate para la realización del objeto del presente

Página 16 de 19

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

Este Instrumento Jurídico fue elaborado de conformidad con los términos y condiciones y a los documentos correspondientes al procedimiento de contratación que se señala.



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

Contrato N°
C6M0347

instrumento jurídico, toda vez que dicho personal depende exclusivamente de **"EL PROVEEDOR"**.

Por lo anterior, no se le considerará a **"EL INSTITUTO"** como patrón, ni aún sustituto, y **"EL PROVEEDOR"** expresamente lo exime de cualquier responsabilidad de carácter civil, fiscal, de seguridad social, laboral o de otra especie, que en su caso pudiera llegar a generarse.

"EL PROVEEDOR" se obliga a liberar a **"EL INSTITUTO"** de cualquier reclamación de índole laboral o de seguridad social que sea presentada por parte de sus trabajadores, ante las autoridades competentes.

DÉCIMA NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD.- **"EL PROVEEDOR"** se obliga a garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad, firmada por su apoderado legal, en el que manifieste que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información a la que pueda tener acceso con motivo de la prestación de los servicios objeto de este contrato.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por el apoderado legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por **"EL INSTITUTO"**.

Asimismo, en dicha carta **"EL PROVEEDOR"** deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha de la adjudicación y aquella que desarrolle derivado del presente contrato será propiedad intelectual y exclusiva de **"EL INSTITUTO"** y no podrá ser utilizada por **"EL PROVEEDOR"** o su personal para otros fines.

VIGÉSIMA.- PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN.- En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato, **"EL PROVEEDOR"** o **"EL INSTITUTO"** podrán presentar ante el Órgano Interno de Control en **"EL INSTITUTO"** solicitud de conciliación por desavenencias, derivadas del presente instrumento jurídico, conforme a lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

La solicitud se presentará mediante escrito, el cual contendrá los requisitos contenidos en el artículo 15 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, además hará referencia al número de Contrato, al servidor público encargado de su administración, objeto, vigencia y el monto del Contrato, señalando, en su caso, sobre la existencia de convenios modificatorios, debiendo adjuntar copia de los instrumentos consensuales debidamente suscritos.

VIGÉSIMA PRIMERA.- MODIFICACIONES.- De conformidad con lo establecido en los artículos 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



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

Contrato N°
C6M0347

entregar, 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.

PRÓRROGAS.- Asimismo, se podrán acordar prórrogas al plazo originalmente pactado por caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles a **"EL INSTITUTO"** lo cual deberá estar debidamente acreditado en el expediente de contratación respectivo. **"EL PROVEEDOR"** puede solicitar la modificación del plazo originalmente pactado cuando se actualicen y se acrediten los supuestos de caso fortuito o de fuerza mayor.

Cualquier modificación a los derechos y obligaciones estipuladas por **"LAS PARTES"** en el presente contrato, deberá formalizarse mediante convenio y por escrito, mismo que será suscrito por los servidores públicos que lo hayan hecho en el contrato, quienes los sustituyan o estén facultados para ello.

VIGÉSIMA SEGUNDA.- ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN.- Será responsabilidad del servidor público indicado en el apartado de Declaraciones de **"EL INSTITUTO"** de este instrumento jurídico, administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato; de conformidad con lo establecido en el penúltimo y último párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el caso de que se lleve a cabo un relevo institucional temporal o permanente de dicho servidor público, tendrá carácter de **ADMINISTRADOR DEL CONTRATO** la persona que lo sustituya en el cargo o aquel que designe el Área Requirente.

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 Presupuestal Previo"
- Anexo 2 (dos)** "Anexo Técnico y Términos y Condiciones"
- Anexo 3 (tres)** "Propuesta Técnica-Económica y Acta de Fallo"

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, y supletoriamente, al Código Civil Federal, a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, al Código Federal de Procedimientos Civiles y demás ordenamientos aplicables en la materia.



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

Contrato N°
C6M0347

VIGÉSIMA QUINTA.- JURISDICCIÓN.- Para la interpretación y cumplimiento de este instrumento jurídico, así como para todo aquello que no esté expresamente estipulado en el mismo, **"LAS PARTES"** se someten a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, 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, el día **12 de mayo de 2016**, quedando un ejemplar en poder de **"EL PROVEEDOR"** y los restantes en poder de **"EL INSTITUTO"**.

"EL INSTITUTO"
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

"EL PROVEEDOR"
INFORMÁTICA AURUM, S.A. DE C.V.


LICENCIADO JOSÉ ROBERTO FLORES
BAÑUELOS
Apoderado Legal


JESUS JAIME ALVARADO ROJAS
Apoderado Legal

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


INGENIERO RICARDO CONSTANTINO LÓPEZ
Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal

JMRO/COFV/HBMO/JMHN

ENTER

ENTER



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

Contrato N°
C6M0347

ANEXO 1

“DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

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

1

911910



DIRECCION DE FINANZAS
UNIDAD DE OPERACION FINANCIERA
COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA
DICTAMEN DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PREVIO

FOLIO: 0000138279-2016

Dictamen de Inversión

X Dictamen de Gasto

Dependencia Solicitante:

09 Distrito Federal Nivel Central

099001 Oficinas Centrales

580000 Coord de Servici Administra

Concepto:

OFICIO 489 RECIBIDO EL 07/04/2016 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEOPROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL"

Fecha Elaboración:

07/04/2016

Total Comprometido (en pesos): \$ 3,662,711.16
Cuenta: 42062516 De Equipo de Cómputo

Unidad de Información: 099001

Centro de Costos: 500000

Table with 12 columns (ENE to DIC) and 2 rows (COMROMETIDO MENSUAL and DISPONIBLE) showing monthly budget commitments and availability in thousands of pesos.

El presente documento de existencia de respaldo presupuestario se emite en términos de lo señalado en numeral 7.2.10 de la Norma Presupuestaria del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y de lo establecido en el artículo 8°, 144 y 148 del Reglamento Interior del IMSS, responsabilidad del área solicitante el destino y aplicación de los recursos. También se informa que este documento únicamente tendrá validez para el ejercicio fiscal en curso, y que con base en la revisión que se efectuó en el Sistema Financiero PREI-Millennium, en el Módulo de Control de Compromisos, en la combinación unidad de información y centro de costos, los montos señalados quedan comprometidos para dar inicio a las gestiones de adquisición de bienes y servicios con base al marco normativo vigente.

ATENTAMENTE

Lic. Armando Rivera Téllez

Jefe de la División de Gestión Presupuestaria

Table with columns DIA, MES, AÑO and text DICTAMINADO DEFINITIVO

Form box containing fields for CONTRATO No. and IMPORTE DEFINITIVO (EN PESOS) with a dollar sign and zero decimal places.

Stamp: INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, COORDINACION DE PRESUPUESTO E INFORMACION PROGRAMATICA, DIVISION DE GESTION, PRESUPUESTARIA, CERTIFICACION PRESUPUESTAL

Clave: 6170-009-001

ANEXOS DIVISION DE CONTRATOS

ON TEXAS

1970



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

Contrato N°
C6M0347

ANEXO 2

“ANEXO TÉCNICO Y TÉRMINOS Y CONDICIONES”

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 15 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

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

SIN TEX

1982

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional
Electrónica

No. IA-019GYR019-E55-2016

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



Anexo 1, Anexo Técnico Requerimientos Técnicos

Funcionales

Mantenimiento Correctivo.

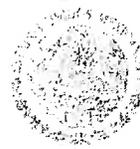
El Servicio de Mantenimiento Correctivo se refiere a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central, que presentan una o varias fallas (incidentes) y que el licitante adjudicado del servicio deberá resolver conforme a lo descrito en este documento y a lo descrito en el documento de términos y condiciones.

- Los incidentes reportados deberán ser registrados y detallados mediante una Orden de Servicio (Ticket).
- El licitante adjudicado deberá realizar, a cada uno de los equipos que le sean reportados, el servicio de mantenimiento correctivo, el cual de forma enunciativa mas no limitativa consiste en la eliminación de todas la fallas presentes en los equipos o en los componentes de hardware que conforman los equipos reportados, para lo cual se deberán considerar todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y tecnológicos; así como equipos, partes, componentes, refacciones, consumibles necesarios para su operación inicial, gastos de transporte y viáticos necesarios para lograr la total solución de fallas reportadas, ya que el Instituto no pagará costos adicionales.
- La atención de los incidentes se establece de lunes a viernes como días hábiles de las 9:00 a las 20:00 horas, sin perjuicio de los días no feriados establecidos para el Instituto.
- El Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central, ubicadas conforme a lo citado en la *Relación de Inmuebles*. Cabe señalar que el Instituto podrá adicionar inmuebles durante la vigencia del contrato, sin que esto ocasione algún costo adicional.
- Es obligación del licitante adjudicado entregar al usuario el equipo funcionando, esto significa que es responsabilidad del licitante adjudicado la reparación de la totalidad de las fallas (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ESTOS TENGAN Y QUE PROVOQUEN LA NO FUNCIONALIDAD DEL EQUIPO).

El Servicio de Mantenimiento Correctivo a contratar será para todas las áreas u Oficinas Administrativas Nivel Central, sujetándose el licitante adjudicado a lo siguiente:

- El licitante adjudicado deberá asignar, sin costo adicional para el Instituto, en el sitio que el Administrador del Contrato designe y de tiempo completo, por lo menos un Ingeniero que funja como Coordinador de Servicio durante la vigencia del contrato y deberá cumplir el horario de servicio de las 9:00 a las 20:00 horas, sin menoscabo de que este recurso deberá mantener estrecha comunicación con el Instituto incluso fuera del horario especificado.

El Ingeniero Coordinador deberá tener los conocimientos técnicos especializados y capacidad de decisión en relación al servicio que se proporcionará y deberán tener comunicación constante con el personal que designe el Administrador del Contrato. Para lo anterior, el Instituto únicamente proporcionará espacio físico, silla, escritorio, teléfono fijo y nodo de comunicaciones. En caso de que el licitante adjudicado, para el desempeño de sus actividades requiera herramientas, mobiliario especial o que el espacio físico asignado necesite medidas de seguridad, el licitante adjudicado deberá adecuar sin costo adicional dicho espacio de acuerdo a sus necesidades. Para ello, deberá solicitar por escrito al Administrador del



Contrato, la autorización para ingresar mobiliario y en su caso, realizar las adecuaciones necesarias al área de trabajo asignado.

El Ingeniero Coordinador deberá presentarse con el Administrador del Contrato dentro de los 2 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de fallo. En caso contrario, se aplicará la pena convencional establecida en el numeral 9 del presente Anexo Técnico.

- El licitante adjudicado deberá contemplar la cantidad de técnicos necesarios a fin de proporcionar el Servicio de Mantenimiento Correctivo para cumplir con las especificaciones y los niveles de servicio solicitados en el presente documento.
- El licitante adjudicado deberá incluir en su propuesta técnica, el Nombre y Curriculum vitae del Ingeniero Coordinador que estará a cargo de este proyecto.
- El licitante adjudicado se obliga a proporcionar al Instituto un procedimiento donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control y seguimiento de los reportes.
- El licitante adjudicado deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares.
- El licitante adjudicado quedará obligado a proporcionar al Instituto un número telefónico local, teléfono celular del Ingeniero Coordinador y un correo electrónico para el levantamiento de incidentes, su confirmación, así como consultar el estatus de los mismos.
- En ningún caso el licitante adjudicado 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 licitante adjudicado deberá cumplir con los tiempos de solución de incidentes y de atención, salvo en los casos en que, a petición del usuario o que éste no se encuentre, se deba reprogramar el servicio, lo cual invariablemente deberá quedar asentado por escrito y aprobado por el Administrador del Contrato.

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

Las refacciones, partes, componentes o consumibles que sean empleados en el servicio de mantenimiento correctivo deberán ser nuevas y originales, o en su defecto deberán ser de marca registrada y 100% compatibles con características iguales o superiores a la original.

El licitante adjudicado deberá otorgar una garantía por escrito por cada equipo reparado, la cual tendrá una vigencia de 90 días naturales contados a partir de que el reporte fue solucionado, por lo que, en caso de que se vuelva a reportar la misma falla dentro de dicho período de garantía, no se contabilizará como un incidente susceptible de incluirse en la factura del servicio, no obstante, se aplicarán las deductivas que correspondan a partir del citado incidente y hasta que el equipo quede completamente en operación.

Sustitución de Equipos.

El licitante adjudicado queda obligado a proporcionar al Instituto un equipo de sustitución de acuerdo a los niveles de servicio especificados en los siguientes casos:

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 licitante adjudicado, el

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional
Electrónica

No. IA-019GYR019-E55-2016

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



licitante adjudicado se obliga invariablemente a proporcionar sin costo adicional 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 autorizará 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, sin importar el número de veces que se requiera según las incidencias ocurridas, aunque éstas últimas sean concurrentes.

Previo a la salida del equipo de las instalaciones, el Instituto deberá realizar lo siguiente:

- 1) Respaldo de la información del disco duro (en caso de ser factible) en la ubicación que el Instituto le indique.
- 2) Borrado seguro del disco duro mediante un software especializado proporcionado por el Instituto.

Si al término del contrato no se ha devuelto el equipo que fue sacado de las unidades operativas, el licitante adjudicado se obliga a otorgar un equipo de acuerdo al numeral de Sustitución Definitiva.

Sustitución Definitiva.

En los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo por cualquier causa que el licitante adjudicado determine, deberá dejar sin costo adicional un equipo en condiciones óptimas con características equivalentes o superiores y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto en calidad de sustitución definitiva (cesión de equipo), sin costo adicional para el Instituto. Cabe señalar que el equipo, propiedad del Instituto, que sea dictaminado bajo el supuesto antes mencionado, por ningún motivo será entregado al licitante adjudicado, en virtud de que es un bien activo del propio Instituto.

Previo a la sustitución definitiva, el licitante adjudicado deberá solicitar autorización al Administrador del Contrato con respecto a los modelos de equipo a cesionar.

El Licitante Adjudicado deberá otorgar una garantía de por lo menos 90 días naturales a partir de la fecha de la cesión, sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el servicio de reparación, por lo que las fallas sobre estos equipos no se contabilizarán como un incidente susceptible de incluirse en la factura del servicio, sin embargo, les aplica todas y cada una de las características y alcances del servicio especificados en el presente documento, incluyendo las deducciones de acuerdo al nivel de servicio especificado por falta de atención.

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

Por ningún motivo el licitante adjudicado 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, asimismo, no podrán utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos. Tampoco podrá hacer uso de partes o componentes de otros equipos que se encuentren en operación para hacer pruebas.

La determinación de la no reparación, provocada por un siniestro tal como robo de partes, desastres ambientales y descargas eléctricas, deberá realizarse in situ y ser avalada por el responsable del equipo, debiendo emitir el licitante adjudicado, el dictamen técnico correspondiente.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional
Electrónica

No. IA-019GYR019-E55-2016

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



00353

No se considerará como siniestro un equipo que presenta múltiples fallas. Los dictámenes serán validados por el Administrador del Contrato, o por el personal designado por el mismo. En caso de que el Administrador del Contrato no acepte el dictamen técnico referente al siniestro el licitante adjudicado se obliga a la reparación, soporte de equipo o 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 licitante adjudicado 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 correrán a cargo del licitante adjudicado quien deberá efectuar la reparación en su totalidad del daño causado.

Mantenimiento Preventivo

Se deberá brindar un mantenimiento preventivo obligatorio solamente cuando se lleve a cabo la atención de un incidente al equipo sujeto a Mantenimiento Correctivo.

El servicio consistirá en:

- 1) Limpieza general externa de los equipos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
- 2) Limpieza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
- 3) Al término del servicio, personal del licitante adjudicado y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- 4) En equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal del licitante adjudicado y el usuario deberán verificar que la conectividad quede restablecida.
- 5) El licitante adjudicado, deberá anotar todas las características y datos del equipo de que se trate en la *Orden de Servicio*.
- 6) El licitante adjudicado 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.

Si por causas imputables al licitante adjudicado 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.

No funcionales

Situación Actual de la Infraestructura

El Instituto cuenta con Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores sin garantía en Oficinas Administrativas de Nivel Central, que presentan problemas de operación de Hardware, los cuales se clasifican en la siguiente tabla:

| NO. | TIPO | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA |
|--------------|----------------|-----------------|-----------------|
| 1 | PC | 330 | 1,029 |
| 2 | MAC | 3 | 10 |
| 3 | MONITOR | 100 | 150 |
| 4 | LAPTOP | 50 | 90 |
| 5 | VIDEOPROYECTOR | 20 | 20 |
| TOTAL | | 503 | 1,299 |

Nota: El teclado y mouse no se consideran para el servicio de mantenimiento correctivo.

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional
Electrónica

No. IA-019GYR019-E55-2016

MÉXICO
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



A continuación se mencionan las diferentes marcas de los equipos existentes en el Instituto: LENOVO, MAC, DELL, HP, COMPAQ, para (PC y LAPTOP) y BOX LIGHT, EPSON, INFOCUS, NEC, OPTOMA, MITSUBISHI, OPTIPLEX, SONY TOSHIBA, BEN Q, XEROX para VIDEOPROYECTORES. Los equipos antes mencionados se enlistan en el Anexo Relación de Equipos. Es factible que al menos el 60% de los equipos considerados pueden ser susceptibles de sustitución, debido a las fallas que presentan.

El Instituto proporcionará un listado de los Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores (Anexo "Relación de equipos para puesta a punto"), que deberán ser reparados de manera inicial por parte del licitante adjudicado, en los tiempos estipulados en el numeral 9 Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse, de este Anexo Técnico.

Especificaciones técnicas

Las especificaciones técnicas se establecen en el numeral 4 "Requerimientos Técnicos"

Perfil del proveedor.

El Instituto requiere que el licitante cuente con la capacidad para poder soportar un contrato de Servicios de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores; demostrando la capacidad de allegarse de refacciones, partes, componentes y consumibles necesarios para habilitar, reemplazar y/o sustituir computadoras personales, laptops, Monitores y videoproyectores, debiendo acreditar lo anterior adjuntando a su Propuesta Técnica lo siguiente:

- Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con al menos dos personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos tres años de experiencia en realizar mantenimiento correctivo (Atención y resolución de fallas) a los servicios similares a contratar. Los licitantes deberán presentar las currículas del personal propuesto, en los que se acredite la experiencia solicitada, así como copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social.
- Presentar curriculum vitae del Coordinador asignado al "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores", en el cual conste que tiene al menos tres años de experiencia en la gestión de servicios similares a contratar.
- Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que el personal señalado en el punto que antecede, a excepción del Coordinador del Servicio, cuenta con los conocimientos necesarios para realizar el mantenimiento correctivo (Atención y resolución de fallas) a los servicios similares a contratar.
- Manifestación escrita, firmada por el representante legal del licitante, en la que indique que al menos una de las tres personas señaladas en los puntos que antecede cuenta con certificado en ITIL, en el nivel Básico.
- Escrito donde el representante legal de la empresa licitante manifieste que cuenta con la capacidad de gestión y personal técnico para reparar el total de los equipos reportados, sin importar en la localidad en que se encuentren y atendiendo en los horarios que establezca el Instituto.
- Escrito donde el representante legal de la empresa licitante manifieste que cuenta con las refacciones, partes, componentes o consumibles que sean empleados en el servicio de mantenimiento correctivo, así como con el equipamiento necesario para los casos de sustitución temporal y/o definitiva.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

- Copia simple del acta constitutiva donde se demuestre que está constituido desde hace dos años con el giro de proveeduría en servicios similares.
- Copia simple de los contratos o facturas en donde se compruebe que se proporcionaron servicios similares.
- Presentar dos cartas de satisfacción firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, que correspondan a los contratos presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma o, en su caso, la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos.

Condiciones técnicas de aceptación de entregable.

El licitante adjudicado deberá ajustarse al formato *Orden de Servicio* incluido el cual se le proporcionará al licitante adjudicado para su reproducción y utilización en cada intervención que haga a los equipos y así quede la constancia documental de la atención de cada uno de los reportes.

La aceptación de la *Orden de Servicio* será efectuada por el usuario, el responsable del equipo o el personal que designe el Administrador del Contrato, avalando esto con su nombre, matrícula, sello (de contar con él) y su firma de conformidad. Así mismo el licitante adjudicado deberá entregar una copia de la *Orden de Servicio* al usuario en el momento que sea atendido el incidente.

Una vez aceptado el servicio en el formato correspondiente, el personal de Soporte Técnico designado por el Administrador del Contrato será responsable de realizar la supervisión y validación del servicio realizado, por lo que el proveedor deberá utilizar y entregar el formato *Verificación de Servicios Realizados* el cual se proporcionará al licitante adjudicado.

Los originales de las *Órdenes de Servicio* de los incidentes reportados por el Instituto, se entregarán debidamente relacionados en un archivo electrónico e impreso al Administrador del Contrato de forma mensual, a efecto de que se lleve a cabo el proceso de validación y cierre.

El Instituto no aceptará aquellas *Órdenes de Servicio* que no cuenten además de los datos de identificación del equipo y su ubicación, ni 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 (por sustitución).

Cronogramas de actividades

| Actividad | Mes | | | | | | | |
|--|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Servicio de Mantenimiento Correctivo | | | | | | | | |
| Entrega del Reporte Mensual de Servicios | | | | | | | | |

Requerimientos de arquitectura tecnológica
N/A

Restricciones e interfaces con otros elementos
N/A

Relación de Inmuebles de Oficinas Administrativas
Conforme a la *Relación de Inmuebles* que se adjunta al presente Anexo Técnico

Formato Orden de Servicio

ORDEN DE SERVICIO

Datos de la Empresa

DATOS DEL INCIDENTE

| | | |
|---------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Número de incidente | Unidad: | |
| Fecha y Hora Inicio | | |
| Folio IMSS: | Fecha y Hora de Atención | Fecha de Término del Servicio |

INFORMACIÓN DEL USUARIO FINAL

| | |
|---------------------|-------------|
| Nombre del Usuario: | y/o |
| Matrícula: | Piso: Área: |
| Dirección: | |
| Teléfono: | Ext. C.P. |

DATOS DEL EQUIPO ORIGINALMENTE REPORTADO

| DISPOSITIVO | MARCA | MODELO | SERIE | INVENTARIO |
|-------------|-------|--------|-------|------------|
| | | | | |

DATOS DEL CAMBIO DE TICKET

| DISPOSITIVO | MARCA | MODELO | SERIE | INVENTARIO |
|-------------|-------|--------|-------|------------|
| | | | | |

MOTIVO DEL CAMBIO:

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA

DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN DE LA FALLA

| | |
|--|--|
| NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL EQUIPO | NOMBRE Y FIRMA DEL INGENIERO EN SITIO |
|--|--|

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

ANEXOS

DIVISION DE CONTRATOS

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional
Electrónica

No. IA-019GYR019-E55-2016

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

Relación de Inmuebles

| NO. | UNIDAD | DIRECCION |
|-----|--------------------------------|---|
| 1 | SEVILLA No. 33 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 2 | HAMBURGO No. 289 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 3 | HAMBURGO No. 18 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 4 | BURDEOS No. 27 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 5 | DURANGO No. 291 | COLONIA ROMA C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 6 | DURANGO No.289 | COLONIA ROMA C.P.06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 7 | DURANGO No.323 | COLONIA ROMA C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 8 | TIBURCIO MONTIEL No.15 | COLONIA SAN MIGUEL CHAPULTEPEC C.P. 11850 DEL. MIGUEL HIDALGO |
| 9 | MIER Y PESADO No.120 | COLONIA DEL VALLE C.P.03100 DELEGACION BENITO JUAREZ |
| 10 | AV. CUAUHEMOC No.330 | COLONIA DOCTORES C.P. 06720 COLONIA BENITO JUAREZ. |
| 11 | VIOLETA No. 16 | COLONIA GUERRERO C.P.06300 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 12 | VILLALONGIN No. 117 | COLONIA CUAUHEMOC C.P. 06300 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 13 | TOLEDO No.10 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 14 | TOLEDO No. 21 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 15 | CHAPULTEPEC No. 264 | COLONIA ROMA NORTE C.P. 06700 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 16 | TOKIO No.92 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 17 | TOKIO No. 104 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 18 | TOKIO No. 80 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 19 | VALLEJO No.675 | COLONIA MAGDALENA DE LAS SALINAS C.P. 07766 DEL. GUSTAVO A. MADERO |
| 20 | PONIENTE No. 146 | COLONIA INDUSTRIAL VALLEJO DELEGACION GUSTAVO A. MADERO |
| 21 | AV. IPN No. 1521 | COLONIA MAGDALENA DE LAS SALINAS GUSTAVO A. MADERO |
| 22 | CALZADA DEL HUESO Y LAS BOMBAS | COLONIA. FLORESTA COYOACAN DELEGACION COYOACAN |
| 23 | REFORMA No. 476 | COLONIA JUÁREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 24 | TLALOC No.90 | COLONIA TLAXPANA C.P. 11370 MIGUEL HIDALGO |
| 25 | ZAMORA No. 107 | COLONIA CONDESA C.P.06140 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 26 | SABINO No.345 | COLONIA ATLAMPA C.P. 06450 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 27 | SAN JERONIMO Y SAN RAMON S/N | COLONIA CONJUNTO RESIDENCIAL SAN JERONIMO C.P.110200 DELEGACIÓN MAGDALENA CONTRERAS |
| 28 | AV. REVOLUCIÓN NO. 1586 | COLONIA SAN ANGEL C.P. 01000 DELEGACIÓN ALVARO OBREGON |

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIVISION DE CONTRATOS

Convocatoria

Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional
Electrónica

No. IA-019GYR019-E55-2016

MÉXICO

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA



350

“Relación de equipos para puesta a punto”

| Hardware | Marca | Cantidad |
|-----------|------------------|------------|
| CPU | Dell | 150 |
| | HP | 158 |
| | Lenovo | 13 |
| | MAC | 1 |
| LAPTOP | Dell | 70 |
| | HP | 11 |
| | Lenovo | 10 |
| | IBM | 9 |
| | Acer | 4 |
| | Sony | 2 |
| | Texas Instrument | 2 |
| | Toshiba | 11 |
| MONITOR | Dell | 46 |
| | HP | 15 |
| | Lenovo | 1 |
| | Epson | 1 |
| PROYECTOR | NEC | 5 |
| | BENQ | 1 |
| | BOXLIGHT | 1 |
| | Total | 511 |



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 0009

Formato SGMP-03

Identificación
(APCT F03 AN 01)

VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

Handwritten signatures and initials, including a large 'A' and '01'.



Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

Contenido

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Objetivo del documento..... | 4 |
| 2. | Premisa..... | 4 |
| 3. | Nombre del proyecto..... | 4 |
| 4. | Objetivo del proyecto..... | 4 |
| 5. | Derecho a actualizaciones..... | 4 |
| 6. | Programa de entregas..... | 4 |
| 6.1. | Presupuesto mínimo y máximo a ejercer..... | 4 |
| 6.2. | Fecha de primera de entrega y entregas subsecuentes..... | 4 |
| 7. | Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones..... | 4 |
| 8. | Licencias, permisos, registros, certificados y autorizaciones..... | 5 |
| 9. | Plazo, Lugar y condiciones de la prestación del servicio:..... | 5 |
| 9.1. | Plazo..... | 5 |
| 9.2. | Lugar..... | 5 |
| 9.3. | Condiciones de la prestación del servicio:..... | 5 |
| 9.4. | Entregables..... | 5 |
| 9.5. | Condiciones de aceptación..... | 6 |
| 10. | Modalidad de la contratación:..... | 6 |
| 10.1. | Tipo de contrato..... | 6 |
| 10.2. | Tipo de abastecimiento..... | 6 |
| 11. | Penas convencionales..... | 7 |
| 12. | Deductivas..... | 7 |
| 13. | Garantía de cumplimiento de contrato..... | 8 |
| 14. | Soporte a fallas..... | 9 |
| 15. | Tiempos de respuesta de soporte y servicio..... | 10 |
| 16. | Niveles de servicio..... | 11 |
| 17. | Condiciones de pago..... | 11 |
| 18. | Propuesta Económica..... | 11 |
| 19. | Confidencialidad..... | 12 |
| 20. | Propiedad intelectual..... | 12 |
| 21. | Método de evaluación de propuestas..... | 13 |
| 22. | Servidores Públicos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) participantes en el proceso de licitación..... | 17 |
| 23. | Administrador del contrato y Responsable Técnico..... | 17 |
| 24. | Mecanismos de control para la administración del contrato..... | 17 |
| 25. | Firmas de elaboración, revisión y aprobación..... | 18 |

DIVISIÓN DE CONTRATOS

(Handwritten signature and initials)

(Handwritten mark)



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
 COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 3 DE 18

Formato SGMP 03

Identificación
(APCT F03 AN 01)

VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

Control de versiones del documento

| Versión | Fecha | Descripción de la actualización | Elaborado por |
|---------|------------|---------------------------------|----------------------|
| 1.0 | 10/01/2016 | Creación del documento | Ricardo Ramírez Díaz |
| 2.0 | 18/03/2016 | Modificaciones al documento | Juan Rojas |

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATACION

[Handwritten signature and initials]

[Handwritten mark]



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 4 DE 18

Formato SGMP 03
Identificación
(APCT F03 AN 01)

VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

1. Objetivo del documento

Elaborar los Términos y Condiciones de aceptación del bien o servicio de TIC que se pretenda contratar.

2. Premisa

N/A

3. Nombre del proyecto

Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

4. Objetivo del proyecto

El Instituto Mexicano del Seguro Social (en adelante el Instituto) requiere contar con los servicios que le permitan mantener su infraestructura tecnológica con la continuidad apropiada de operación, por lo cual se requiere del Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central, propiedad del Instituto que ya no tienen garantía.

5. Derecho a actualizaciones

N/A

6. Programa de entregas

6.1. Presupuesto mínimo y máximo a ejercer

El contrato que derive del procedimiento de contratación será abierto, con fundamento en el artículo 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público, de conformidad con lo siguiente:

| Partida | Concepto | Presupuesto mínimo (con IVA) | Presupuesto Máximo (con IVA) |
|---------|--|------------------------------|------------------------------|
| Única | Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores, | \$1,471,098.08 | \$ 3,682,711.16 |

6.2. Fecha de primera de entrega y entregas subsecuentes

El Instituto podrá solicitar el servicio a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación del fallo y hasta el 31 de diciembre de 2016.

7. Solicitud de apego a Normas Oficiales o Certificaciones

N/A

[Handwritten signature and initials]



Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

8. Licencias, permisos, registros, certificados y autorizaciones.

Los licitantes deberán acompañar como parte de su propuesta técnica, Certificado ITIL, nivel Básico del coordinador que asignará al Instituto.

9. Plazo, Lugar y condiciones de la prestación del servicio:

9.1. Plazo.

El plazo para la prestación del servicio será partir del día hábil siguiente a la fecha de comunicación del fallo y hasta el 31 de diciembre del 2016.

9.2. Lugar.

El lugar de la entrega o prestación del servicio será en los inmuebles que se especifican en el Anexo 3, Relación de Inmuebles del Anexo Técnico.

9.3. Condiciones de la prestación del servicio:

El Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central se llevará a cabo a solicitud del Administrador del contrato o el personal que este designe para auxiliarse, mediante Orden de Servicio, Anexo 1 del Anexo Técnico, emitidas de acuerdo a las necesidades del Instituto.

El proveedor ganador deberá de realizar una entrega semanal de los reportes atendidos de la prestación de los servicios, al Administrador del Contrato mediante la presentación de las Órdenes de Servicio autorizadas, el cual deberá de tener los datos de los equipos atendidos (número de serie, inventario, nombre del usuario, ubicación), hora alta del reporte, hora de atención, firma y/o sello de aceptación por parte del usuario.

El Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores proporcionado en Oficinas Administrativas de Nivel Central deberá ser reportado de manera mensual con la entrega de las órdenes de servicio Anexo 1 del Anexo Técnico y de los incidentes reportados por el Instituto debidamente relacionados en un archivo electrónico que contenga los campos indicados en el Anexo 2 "formato de verificación de servicios realizados", del Anexo Técnico, al que se agregará el original de las órdenes de servicio que soporte la información.

Dentro de los primeros 10 días del mes se levantará un Acta de Entrega-Recepción realizada de mutuo acuerdo entre el Administrador del Contrato y el personal del proveedor adjudicado, misma que deberá contener los servicios atendidos y solucionados en el mes inmediato anterior, de acuerdo a los reportes semanales atendidos de la prestación de los servicios validados.

9.4. Entregables

El licitante adjudicado deberá entregar al administrador del contrato la siguiente documentación:

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

| Entregable | Plazo |
|--|---|
| Entrega del documento de Niveles de Escalamiento, para la atención y solución de incidentes. | 1 día hábil posterior a la fecha de adjudicación. |

0000



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
 COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
 DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 6 DE 18

Formato SGMP 03

Identificación
(APCT F03 AN 01)

VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

| Entregable | Plazo |
|---|--|
| Entrega del documento de designación de Coordinador | 1 día hábil posterior a la fecha de adjudicación. |
| Entrega en papel membretado y firmado por el representante legal del licitante adjudicado el número de teléfono local, el número de teléfono celular del Coordinador, correo electrónico para reportar incidentes y seguimiento a los mismos. | 1 día hábil posterior a la fecha de notificación de adjudicación. |
| Entrega de Reporte Mensual de las Ordenes de Servicio originales de incidentes y archivo electrónico e impreso. | En los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta |

9.5. Condiciones de aceptación

El proveedor deberá ajustarse al formato Orden de Servicio, Anexo 1 del Anexo Técnico para su elaboración y utilización en cada intervención que haga a los equipos y quede la constancia documental de la atención del reporte.

La aceptación de la Orden de Servicio será efectuada por el usuario, el responsable del equipo o el personal de Soporte Técnico adscrito a la Oficina Administrativa correspondiente, avalando con nombre, matrícula, sello (de contar con él) y su firma de conformidad. Asimismo, el proveedor deberá de entregar una copia de la Orden de Servicio al usuario al término del servicio.

Una vez aceptado el servicio en el formato correspondiente, el personal designado por el Administrador del Contrato será responsable de realizar la verificación y validación del servicio realizado, por lo que el proveedor deberá utilizar y entregar el formato Verificación de Servicios Realizados incluido como Anexo 2 del Anexo Técnico.

Los originales de las Órdenes de Servicio reportados por el Instituto al proveedor, se entregarán en tres (3) tantos de manera impresa y debidamente relacionados en archivo electrónico e impreso al Administrador del Contrato, de forma mensual. Lo anterior a efecto de que el personal del Instituto lleve a cabo el proceso de cierre de Incidentes.

El Instituto no aceptará aquellas Órdenes 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, número de incidente por parte del Instituto, datos del equipo reportado (dispositivo, serie, modelo, marca, 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/o equipo de sustitución.

10. Modalidad de la contratación:

10.1. Tipo de contrato.

Conforme al Artículo 47 de la LAASSP, se celebrará un contrato abierto en monto para el Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

10.2. Tipo de abastecimiento.

Se requiere una sola fuente de abastecimiento, por lo que el contrato será adjudicado a un licitante. Asimismo, la adjudicación del presente procedimiento de contratación se llevará mediante partida Única.



Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

11. Penas convencionales.

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y a los artículos 95 y 96 de su Reglamento, así como en el numeral 5.5.7 de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de servicios del Instituto, se aplicará al licitante ganador las siguientes penas convencionales por atraso; y, en ningún caso, deberá considerar el IVA, por los siguientes conceptos:

| CONCEPTO | TIEMPO MÁXIMO PARA APLICAR DEDUCTIVA | UNIDAD DE MEDIDA | PERNA CONVENCIONAL | FORMULA |
|---|---|------------------|--------------------|-----------------------|
| Entrega del documento de Niveles de Escalamiento para la atención y solución de incidentes | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación | Día de atraso | 1%. | PCA= (1%) x NDA x CTF |
| Entrega del documento de designación del Coordinador | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación | Día de atraso | 1%. | PCA= (1%) x NDA x CTF |
| Inicio de actividades del Coordinador | Dos días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación | Día de atraso | 1%. | PCA= (1%) x NDA x CTF |
| Entrega de la Carta firmada por el representante legal del licitante adjudicado que contenga el número de teléfono local, el número de teléfono celular del Coordinador, correo electrónico para reportar incidentes y seguimiento a los mismos | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación | Día de atraso | 1%. | PCA= (1%) x NDA x CTF |

Donde

PCA = Pena Convencional Aplicada

NDA = Número de días de atraso

CTF = Costo Total sin IVA indicado en la primer Factura

La pena convencional por atraso, se calculará por cada día natural de atraso, de acuerdo con el porcentaje de penalización antes establecido, aplicado al valor de los servicios entregados con atraso. El importe máximo de sanción, no podrá ser mayor al 10% del monto total de la garantía de cumplimiento.

Conforme a lo previsto en el último párrafo del artículo 96, del Reglamento de la LAASSP, no se aceptará la estipulación de penas convencionales, ni intereses moratorios a cargo del Instituto.

12. Deductivas.

El proveedor acreditará al Instituto el importe relativo a la deductiva a través de la presentación de una Nota de Crédito, misma que se descontará de la factura correspondiente. Las deducciones, se aplicarán de acuerdo a lo previsto en el artículo 53 Bis de la LAASSP y 97 de su Reglamento. La aplicación de deductivas se efectuará conforme a lo indicado a continuación:

| CONCEPTO | NIVEL DE SERVICIO | UNIDAD DE MEDIDA | DEDUCTIVA | FORMULA |
|---|--|------------------|-----------|--------------------------|
| Suministro Definitivo de Equipo en Sustitución | Hasta cinco días hábiles a partir de la fecha del Dictamen Técnico establecida en la orden de servicio | Día de atraso | 2.5% | PCA= (2.5%) x NDA x CUTE |
| Suministro Temporal de Equipo en Sustitución | Hasta un día hábil a partir de la fecha del Dictamen Técnico establecida en la orden de servicio | Día de atraso | 1% | PCA= (1%) x NDA x CTFM |
| Dar Atención al reporte de servicio registrado | Hasta un día hábil a partir del registro del reporte de servicio | Día de atraso | 1% | PCA= (1%) x NDA x CTFM |
| Dar solución al reporte de servicio registrado | Hasta cinco días hábiles con excepción de los supuestos de sustitución temporal y/o definitiva | Día de atraso | 1% | PCA= (1%) x NDA x CTFM |
| Entrega de Reporte Mensual de servicios realizados (Documentación soporte de cada servicio; así como archivo resumen electrónico e impreso) | A más tardar en los primeros 5 días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta | Día de atraso | 1% | PCA= (1%) x NDA x CTFM |

2000



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 8 DE 18
 Formato SGMP 03
 Identificación
 (APCT F03 AN 01)
 VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

Dónde:

PCA = Deductiva a Aplicar
 NDA = Número de días de atraso
 CUTE = Costo Unitario del tipo de equipo (Sin IVA)
 CTFM = Costo Total de la factura mensual correspondiente (Sin IVA)

El Administrador del Contrato calculará el monto a deducir del importe pagado al proveedor; asimismo dará a conocer al licitante adjudicado el importe que debe ingresar al Instituto, dentro del plazo de validación que tiene el Instituto. En consecuencia, el licitante adjudicado deberá presentar ante la Coordinación Técnica de Servicios Administrativos la Nota de Crédito por el importe correspondiente, a efecto de estar en posibilidad de firmar el Acta de Entrega-Recepción.

13. Garantía de cumplimiento de contrato.

Para garantizar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que sean estipuladas en el contrato el proveedor se compromete a entregar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes al inicio de los servicios de garantía, de conformidad con los artículos 48 y 49 de la LAASSP y 103 de su Reglamento, expedida por una institución debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, a favor del Instituto.

La vigencia de la garantía iniciará a partir de la fecha de adjudicación del contrato respectivo, y hasta 12 meses posteriores a la fecha en que concluya la vigencia del mismo y demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en dicho Contrato.

En cualquier momento, el Instituto podrá hacer válida la Póliza de Fianza del Contrato en caso de que el proveedor no cumpla con los tiempos y plazos de entrega establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Cuando la forma de garantía sea mediante fianza, se observará lo siguiente:

I. La póliza de la fianza deberá contener, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato;
- b) Para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales;
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme, y
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida. Tratándose de dependencias, el procedimiento de ejecución será el previsto en el artículo 278 y 279 de la citada Ley.

II. En caso de otorgamiento de prórrogas o esperas al proveedor para el cumplimiento de sus obligaciones, derivadas de la formalización de convenios de ampliación al monto o al plazo del contrato, se deberá realizar la modificación correspondiente a la fianza;



Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

- III. Cuando al realizarse el finiquito resulten saldos a cargo del proveedor y éste efectúe la totalidad del pago en forma incondicional, las dependencias y entidades deberán cancelar la fianza respectiva, y
- IV. Cuando se requiera hacer efectivas las fianzas, las dependencias deberán remitir a la Tesorería de la Federación, dentro del plazo a que hace referencia el artículo 143 del Reglamento de la Ley del Servicio de Tesorería de la Federación, la solicitud donde se precise la información necesaria para identificar la obligación o crédito que se garantiza y los sujetos que se vinculan con la fianza, debiendo acompañar los documentos que soporten y justifiquen el cobro, de conformidad con lo dispuesto por el Reglamento del Artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para el Cobro de Fianzas Otorgadas a Favor de la Federación, de la Ciudad de México, de los Estados y de los Municipios Distintas de las que Garantizan Obligaciones Fiscales Federales a cargo de Terceros; tratándose de entidades la solicitud se remitirá al área correspondiente de la propia entidad.

Las modificaciones a las fianzas deberán formalizarse con la participación que corresponda a la afianzadora, en términos de las disposiciones aplicables. La garantía permanecerá vigente a partir de la fecha de adjudicación del contrato respectivo, y hasta 12 (doce) meses posteriores y se cumplan plenamente todas y cada una de las obligaciones del Contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que, en su caso, sean interpuestos por cualquiera de las partes y hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.

a) Devolución de garantías

La liberación de garantías relativas al cumplimiento del Contrato podrán realizarse una vez que haya transcurrido el plazo de garantía indicado, a solicitud expresa por el proveedor por escrito en papel membretado de su empresa a la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, quien autorizará la devolución o cancelación de la póliza de garantía correspondiente, dicha autorización se entregará al Proveedor, siempre que demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas por virtud del presente Contrato.

La garantía de cumplimiento a las obligaciones del Contrato, únicamente podrá ser liberada mediante autorización que sea emitida por escrito por parte del Instituto.

b) Ejecución de la garantía

Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato:

- Cuando el proveedor incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato que se celebre.
- Cuando 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.
- 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 del contrato, será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

14. Soporte a fallas

El Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central se deberá realizar de lunes a viernes como días hábiles de las 9:00 a las 20:00 horas (abierto), sin perjuicio de los días no feriados establecidos para el Instituto.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

4000



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 10 DE 18
 Formato SGMP 03
 Identificación
 (APCT F03 AN 01)
 VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

Las funciones relacionadas con la atención de Soporte a fallas se asociarán con el proceso de ejecución de acciones necesarias para solventar algún evento que impida la operación normal de los Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores, incluyendo todos sus componentes de hardware.

El Proveedor deberá proporcionar, los siguientes procedimientos para otorgar el Servicio de Mantenimiento:

- Esquema para reportar el incidente
- Matriz con los niveles de escalación.
- Tiempos establecidos para la escalación entre cada nivel.

El proveedor efectuará el Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores Videoproyectores atendiendo las solicitudes que haga el instituto, durante la vigencia del contrato y consistirá en, la reparación y/o reemplazo de las partes dañadas del equipo o en su caso, la sustitución temporal y/o definitiva.

El proveedor deberá otorgar una garantía sobre las refacciones utilizadas, que incluya la mano de obra correspondiente (garantía sobre el trabajo realizado) por el servicio de reparación, por un período de 90 días naturales contados a partir de la aceptación de solución del incidente por parte del Instituto.

Así mismo el proveedor deberá otorgar una garantía de por lo menos 90 días a partir de la fecha de cesión sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el servicio de reparación, por lo que las fallas sobre estos equipos no se contabilizarán como un incidente susceptible de incluirse en la factura del servicio, sin embargo, les aplica todas y cada una de las características y alcances del servicio especificados en el presente documento, incluyendo las deducciones de acuerdo al nivel de servicio especificado por falta de atención.

15. Tiempos de respuesta de soporte y servicio

El tiempo para acudir a la atención de un reporte deberá ser en un plazo no mayor de 8 (ocho) horas hábiles, contadas a partir del momento que se reporte la falla por parte del Instituto al licitante adjudicado. Los incidentes que sean reportador al licitante adjudicado deberán ser registrados y detallados en un sistema de registro electrónico.

Al realizar el soporte y servicio, el licitante adjudicado deberá documentar un diagnóstico el cual deberá contener la descripción del equipo reportado como dañado, las refacciones a utilizar, así como describir el procedimiento que aplicó para resolverlo (este diagnóstico forma parte de la Orden de Servicio mencionado en el párrafo anterior).

El tiempo para la solución de la falla deberá ser máximo de 2 días hábiles contados a partir del momento en que el licitante adjudicado asigna mediante su Mesa de Servicios un número de reporte, con excepción de los supuestos de sustitución temporal y/o definitiva. Una vez transcurrido dicho tiempo y si no ha sido reparado el equipo, el proveedor deberá proporcionar un equipo de sustitución de características iguales o superiores en un tiempo máximo de 15 días hábiles a partir de la determinación del Dictamen Técnico.

El equipo, materiales de limpieza, refacciones y herramientas necesarias para la prestación de los servicios objetos de este contrato, será proporcionado por el licitante adjudicado, debiendo cumplirse que se mantenga en adecuadas condiciones de funcionamiento.

[Handwritten signature and stamp]
 DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y CONTRATOS



Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

16. Niveles de servicio

| | |
|---|--|
| Entrega del documento de Niveles de Escalamiento para la atención y solución de incidentes | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación |
| Entrega del documento de designación del Coordinador | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación |
| Inicio de actividades del Coordinador | Dos días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación |
| Entrega de la Carta firmada por el representante legal del licitante adjudicado que contenga el número de teléfono local, el número de teléfono celular del Coordinador, correo electrónico para reportar incidentes y seguimiento a los mismos | Un día hábil posterior a la fecha de adjudicación |
| Suministro Definitivo de Equipo en Sustitución | Hasta cinco días hábiles a partir de la fecha del Dictamen Técnico establecida en la orden de servicio |
| Suministro Temporal de Equipo en Sustitución | Hasta un día hábil a partir de la fecha del Dictamen Técnico establecida en la orden de servicio |
| Dar atención al reporte de servicio registrado | Hasta un día hábil a partir del registro del reporte de servicio |
| Dar solución al reporte de servicio registrado | Hasta cinco días hábiles con excepción de los supuestos de sustitución temporal y/o definitiva |
| Entrega de Reporte Mensual de servicios realizados (Documentación soporte de cada servicio; así como archivo resumen electrónico e impreso) | En los cinco primeros días del mes inmediato siguiente al que se reporta |

17. Condiciones de pago

Como se establece en el numeral 24 del presente documento, el Administrador de Contrato por parte del Instituto será el servidor público responsable de verificar que se cumplan en tiempo y forma los compromisos contenidos en el contrato que para tal efecto se celebre.

La verificación del cumplimiento a cada una de las obligaciones a cargo del proveedor es responsabilidad del Administrador del Contrato que tendrá a su cargo el expediente de la administración del contrato y en su caso de las sanciones del incumplimiento del mismo.

Para proceder a la Liberación de Pago, se deberá observar lo dispuesto en los Artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), 89 y 90 del Reglamento de la LAASSP, lo establecido en el "ACUERDO por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas", así como la demás normatividad aplicable en la materia.

18. Propuesta Económica

La propuesta económica debe estar basada en el criterio de precio unitario por reporte, esto es, que el licitante debe considerar en su propuesta económica el precio unitario que incluya todos los costos del suministro de refacciones, partes, componentes, consumibles necesarios para la operación inicial de los equipos, mano de

ANEXOS
DIVISIÓN DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 12 DE 18

Formato SGMP 03
Identificación
(APCT F03 AN 01)

VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

obra, gastos de traslado viáticos, y demás gastos. El Instituto no erogará pago por cualquier concepto adicional para la prestación de los servicios especificados en el presente documento.

Se tomarán en cuenta como Partida Única denominada Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

En la presentación de la propuesta económica, el licitante debe presentar la siguiente tabla entendiendo que el precio unitario es el pago que recibiría en caso de ser la empresa ganadora, por cada equipo reparado sin importar las fallas o número de refacciones que el licitante requiera para que el equipo esté funcionando al momento de entregarlo al usuario. El Instituto no pagará ningún gasto adicional al licitante que no sea el establecido en el precio unitario.

| Propuesta Económica | | | |
|---------------------|--|----------------|---------------------------|
| Partida | Concepto | Descripción | Precio Unitario (sin IVA) |
| Única | Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central | PC | |
| | | MAC | |
| | | LAPTOP | |
| | | MONITOR | |
| | | VIDEOPROYECTOR | |

19. Confidencialidad

El Licitante adjudicado deberá de garantizar la confidencialidad de la información mediante carta bajo protesta de decir verdad, firmada por su representante legal, en el que manifieste que su representada o cualquiera de su personal asignado al proyecto por ningún motivo extraerá o divulgará el contenido de la información a la pueda tener acceso con motivo de la prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en las Oficinas Administrativas de Nivel Central.

La carta bajo protesta de decir verdad debe ir firmada por su representante legal, en la que manifieste, que se compromete a respetar y seguir los estándares tecnológicos, tanto de metodologías, procedimientos, hardware, como de software definidos por el Instituto.

Asimismo, en dicha carta el Licitante adjudicado deberá indicar que se compromete a que toda la información que exista a la fecha de la adjudicación y aquella que desarrolle derivado del presente proyecto será propiedad intelectual y exclusiva del Instituto y no podrá ser utilizada por el Licitante adjudicado o su personal para otros fines.

20. Propiedad intelectual

El Licitante adjudicado se obliga a liberar al Instituto de toda responsabilidad de carácter civil, mercantil, penal o administrativa que, en su caso, se ocasione con motivo de la infracción de derechos de autor, patentes, marcas u otros derechos de propiedad industrial o intelectual a nivel Nacional o Internacional derivados de la prestación del servicio.



Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

21. Método de evaluación de propuestas

La puntuación o unidades porcentuales a obtener en la propuesta técnica para ser considerada como solvente y, por tanto, no ser desechada, será de cuando menos 45 puntos de los 60 puntos máximos posibles que se pueden obtener en su evaluación.

Los licitantes deberán de considerar los siguientes criterios que evaluará el Instituto para establecer como solvente su propuesta:

| Número | Rubros | Puntos Máximos Posibles |
|--------|--|-------------------------|
| 1 | Capacidad del Licitante | 18.0 |
| 2 | Experiencia y especialidad del Licitante | 18.0 |
| 3 | Propuesta de Trabajo | 12.0 |
| 4 | Cumplimiento de Contratos | 12.0 |
| | TOTAL: | 60.0 |

a) Capacidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

| Rubro 1 | Puntos |
|---|--------|
| Capacidad del Licitante Consiste en los recursos con que cuente el licitante para la prestación de los servicios materia de la presente convocatoria, tales como: recursos humanos técnicamente aptos para prestar el servicio, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere el licitante para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por la convocante; así como cualquier otro aspecto indispensable para que el licitante pueda cumplir con las obligaciones previstas en el contrato. | |
| Capacidad de los recursos humanos. <ul style="list-style-type: none"> Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que cuenta con al menos dos personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos tres años de experiencia en realizar mantenimiento correctivo (Atención y resolución de fallas) a los servicios similares a contratar. Los licitantes deberán presentar las currículas del personal propuesto, en los que se acredite la experiencia solicitada, así como copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. Presentar currículum vitae del Coordinador asignado al "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores", en el cual conste que tiene al menos tres años de experiencia en la gestión de servicios similares a contratar. | 1.5 |

Nota: Se dará una puntuación de 0.50 puntos por cada una de las personas que cumplan con los años de experiencia solicitados, la mayor puntuación que se asignará corresponde a 1.5.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 14 DE 18

Formato SGMP 03
Identificación
(APCT F03 AN 01)

VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

| Rubro 1 | Puntos |
|---|--------|
| <ul style="list-style-type: none">Manifestación escrita, firmada por el representante legal de la empresa licitante, en la que establezca que el personal señalado en el punto que antecede, a excepción del Coordinador del Servicio, cuenta con los conocimientos necesarios para realizar el mantenimiento correctivo (Atención y resolución de fallas) a los servicios similares a contratar. <p>El licitante para acreditar este rubro deberá presentar copia simple de las constancias, cursos, certificaciones y/o diplomados.</p> <p>Nota: En caso de no presentar la documentación correspondiente se considerará como 0.00 la puntuación.</p> | 4 |
| <ul style="list-style-type: none">Manifestación escrita, firmada por el representante legal del licitante, en la que indique que al menos una de las tres personas señaladas en los puntos que antecede cuenta con certificado en ITIL, en el nivel Básico. El licitante deberá presentar copia simple de dicha certificación. <p>Nota: En caso de no presentar la documentación correspondiente se considerará como 0.00 la puntuación. El personal deberá ser el mismo que los presentados en el rubro anterior y deberán haber acreditado al menos tres años de experiencia en ese concepto, para ser considerados en la acreditación y calificación del presente concepto.</p> | 1.7 |
| Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento. | |
| <p><u>Capacidad de equipamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none">Escrito donde el representante legal de la empresa licitante manifieste que cuenta con las refacciones, partes, componentes o consumibles que sean empleados en el servicio de mantenimiento correctivo, así como con el equipamiento necesario para los casos de sustitución temporal y/o definitiva. <p>Se otorgarán 7.2 puntos a los licitantes que presente el documento solicitado en este apartado. A los licitantes que no entreguen dicho documento se les otorgará 0.00 puntos.</p> | 7.2 |
| <p><u>Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad</u></p> <p>Se otorgará puntaje al licitante que cuente cuando menos con el 5% de la totalidad de su plantilla de empleados con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses, misma que se comprobará con la siguiente documentación:</p> <p>Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, constancias o certificados de reconocimiento de discapacidad, expedidos por alguna institución del sector salud federal y cédula de determinación y comprobación de pago al IMSS correspondiente al mes de enero de 2016.</p> <p>Se asignará la mayor puntuación que corresponde a 1.2 puntos, al licitante o los licitantes que acrediten tener el mayor número de trabajadores discapacitados en los términos señalados en el presente rubro. A partir del o los licitantes que hubieren obtenido mayor puntuación, se distribuirá, de manera proporcional la puntuación o unidades porcentuales a los demás licitantes, aplicando para ello una regla de tres.</p> | 1.2 |

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

00002
 HOJA 15 DE 18
 Formato SGMP 03
 Identificación
 (APCT F03 AN 01)
 VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

| Rubro 1 | | Puntos |
|--|--|---------------|
| Participación de MIPYME | | |
| <p>Se otorgará puntaje a la MIPYME participante que tenga alguna innovación tecnológica relacionada con alguno de los bienes o servicios que sean proporcionados con motivo del cumplimiento de las obligaciones contractuales para lo cual se presentará el siguiente documento:</p> <p>Constancia emitida por el instituto mexicano de la propiedad industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a cinco años.</p> <p><i>Si el licitante presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 1.2 de puntos. Si el licitante no presenta constancia emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, se le otorgarán 0.00 puntos.</i></p> | | 1.2 |
| Certificación de políticas y prácticas de igualdad de género. | | |
| <p>Se otorgarán puntos a las empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto.</p> <p>En su caso, el licitante deberá presentar copia del certificado emitido por las autoridades de haber aplicado políticas y prácticas de igualdad de género. De no encontrarse la Licitante en el presente caso no será necesario entregar carta o documento alguno.</p> | | 1.2 |
| Total de Puntos Posibles por este rubro: | | 18 |

b) Experiencia y especialidad del Licitante (18.00 puntos máximos).

| Rubro 2 | | Puntos |
|---|--|---------------|
| Experiencia y especialidad del Licitante | | |
| <p>Deberá de entregar copia simple del acta constitutiva donde se demuestre que está constituido desde hace dos años con el giro de proveeduría en servicios similares.</p> <p>Al licitante que demuestre estar constituido desde hace dos años con el giro de proveeduría en servicios similares se le otorgarán 9 puntos; al licitante que demuestre estar constituido desde hace un año con el giro de proveeduría en servicios similares se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna tendrá 0.00 puntos.</p> | | 9 |
| <p>Deberá de entregar copia simple de los contratos o facturas en donde se compruebe que se proporcionaron servicios similares.</p> <p>Al licitante que demuestre su especialidad entregando dos contratos de al menos dos meses proporcionado servicios similares se le otorgarán 9 puntos; al licitante que entregue un contrato de al menos dos meses proporcionando servicios similares se le otorgarán 4.5 puntos. Quien no presente información alguna, tendrá 0.00 puntos.</p> | | 9 |
| Total de Puntos Posibles por este rubro: | | 18 |

DIVISION DE...
 18



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 16 DE 18

Formato SGMP 03
 Identificación
 (APCT F03 AN 01)

VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

c) Propuesta de Trabajo (12.00 puntos máximos).

| Rubro 3 | Puntos |
|---|--------|
| Propuesta de Trabajo | |
| <p>a) Metodología</p> <p>El licitante adjudicado se obliga a proporcionar al Instituto Una metodología donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control, seguimiento de los reportes, considerando la manera enunciativa mas no limitativa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los incidentes reportados deberán de ser registrados y detallados mediante una Orden de Servicio (Ticket). • Realizar a cada uno de los equipos que le sean reportados el servicio de mantenimiento correctivo, el cual de forma enunciativa mas no limitativa consiste en la eliminación de todas la fallas presentes en los equipos o en los componentes de Hardware que conforman los equipos reportados, para lo cual se deberán considerar todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y tecnológicos así como equipos, partes, componentes, refacciones, consumibles necesarios para su operación inicial, gastos de transporte y viáticos necesarios para lograr la total solución de fallas reportadas, ya que el Instituto no pagará costos adicionales. • Entregar al usuario el equipo funcionando, esto significa que es responsabilidad del licitante adjudicado la reparación de la totalidad de las fallas (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ESTOS TENGAN Y QUE PROVOQUEN LA NO FUNCIONALIDAD DEL EQUIPO). • El licitante adjudicado deberá de cumplir con los tiempos de solución de incidentes y de atención, sin embargo, para casos en que por requerimiento del usuario o que el usuario no se encuentre, sea necesario reprogramar el servicio, esto deberá de ser informado por escrito. • Brindar un mantenimiento preventivo obligatorio cuando se lleve a cabo la atención de un incidente al equipo sujeto a Mantenimiento Correctivo. <p>Al licitante que entregue la metodología se le otorgarán 4 puntos. Quien no presente la información solicitada tendrá 0.00 puntos.</p> | 4 |
| <p>b) Plan de trabajo</p> <p>El licitante deberá anexar el Plan de Trabajo donde se indique las actividades a ejecutar durante la vigencia del contrato para proporcionar el servicio requerido.</p> | 4 |
| <p>c) Organización</p> <p>El licitante adjudicado deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares.</p> | 4 |

Total de Puntos Posibles por este rubro:

12.0



Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

d) Cumplimiento de Contrato

| Rubro 4 | Puntos |
|--|--------|
| Cumplimiento de contratos | |
| Deberá de presentar dos cartas de satisfacción firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, que correspondan a los contratos presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma o, en su caso, la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos. | |
| Al licitante que entregue las dos cartas de satisfacción se le otorgarán 12 puntos; al licitante que entregue una carta de satisfacción se le otorgarán 6 puntos. Quien no presente ninguna información tendrá 0.00 puntos. | 12 |

Total de Puntos Posibles por este rubro:

12.0

22. Servidores Públicos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) participantes en el proceso de licitación.

| No. | Oficina Administrativa de Nivel Central | Nombre | Cargo | Dirección |
|-----|--|---------------------------------|------------------------|--|
| 1 | División de Infraestructura de Cómputo Personal. | Ing. Ricardo Constantino López | Titular de la División | Toledo 21 Piso 6 Col. Juarez Delegación Cuauhtémoc |
| 2 | División de Infraestructura de Cómputo Personal. | Ing. Juan Manuel Rojas González | Jefe de Área | Toledo 21 Piso 6 Col. Juarez Delegación Cuauhtémoc |
| 3 | División de Infraestructura de Cómputo Personal. | Lic. Ricardo Ramírez Díaz | N30 Analista C | Toledo 21 Piso 6 Col. Juarez Delegación Cuauhtémoc |

23. Administrador del contrato y Responsable Técnico

| Oficinas Administrativas Nivel Central | Nombre | Cargo | Dirección |
|---|--------------------------------|------------------------|--|
| División de Infraestructura de Cómputo Personal | Ing. Ricardo Constantino López | Titular de la División | Toledo 21 Piso 6 Col. Juarez Delegación Cuauhtémoc |

24. Mecanismos de control para la administración del contrato

La aceptación de la Orden de Servicio será efectuado por el usuario, el responsable del equipo o el personal que designe el Administrador del Contrato, avalando esto con su nombre, matricula, sello (de contar con él) y su firma de conformidad. Así mismo el licitante adjudicado deberá de entregar una copia de la Orden de Servicio al usuario al término del servicio.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO OPERACIÓN Y SERVICIO DE CÓMPUTO
COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIO DE SOPORTE Y CÓMPUTO PERSONAL
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO PERSONAL

HOJA 18 DE 18

Formato SGMP 03
Identificación
(APCT F03 AN 01)

VERSIÓN 4.0

Términos y Condiciones - Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

Una vez aceptado el servicio en el formato correspondiente, el personal designado por el Administrador del Contrato será responsable de realizar la supervisión y validación del servicio realizado, por lo que el proveedor deberá utilizar y entregar el formato Verificación de Servicios Realizados el cual se proporcionará al licitante adjudicado.

Los originales de las Órdenes de Servicio de los incidentes reportados por el Instituto, se entregarán debidamente relacionados en un archivo electrónico e impreso al Administrador del Contrato de forma semanal, a efecto de que se lleve a cabo el proceso de validación y cierre.

Se deberá dejar en óptimas condiciones de funcionamiento el equipo que presente la falla, debiéndose llevar a cabo la validación de la corrección de la misma por parte del personal del Instituto en la Oficina Administrativa correspondiente, apegándose a los procedimientos normados por el Instituto.

25. Firmas de elaboración, revisión y aprobación

Responsable de Elaboración

Lic. Ricardo Ramirez Diaz
N30 Analista C

Responsable de Revisión

Ing. Juan Manuel Rojas Gonzalez
Jefe de Área

Responsable de Aprobación

Ing. Ricardo Constantino López
Titular de la División de
Infraestructura de Cómputo
Personal

Supervisor

Lic. Omar Saul Hernández Garcia
Coordinador Técnico de Servicios
de Soporte y Cómputo Personal

ANEXOS
DIVISION

N



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

Contrato N°
C6M0347

ANEXO 3

“PROPUESTA TÉCNICA-ECONÓMICA Y ACTA DE FALLO”

ANEXO
DIVISION DE CONTRATOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 13 HOJAS INCLUYENDO ESTA CARÁTULA

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

1

SINTEX

JUN 23

AURUM

RFC: IAU900131R7A
INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL

INFORMÁTICA AURUM S.A. DE C.V.

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES
PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA
NO. IA-019GYR019-E55-2016**

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A
EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS
DE NIVEL CENTRAL**

PROPUESTA TÉCNICA

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL

PROPUESTA TÉCNICA

Anexo 1, Anexo Técnico
Requerimientos Técnicos

Funcionales

Mantenimiento Correctivo.

Informática Aurum esta enterada y de acuerdo en que el Servicio de Mantenimiento Correctivo se refiere a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central, que presentan una o varias fallas (incidentes) y que Informática Aurum en caso de resultar adjudicado para brindar el servicio, deberá resolver conforme a lo descrito en este documento y a lo descrito en el documento de términos y condiciones.

- Informática Aurum esta enterada y de acuerdo en que los incidentes reportados deberán ser registrados y detallados mediante una Orden de Servicio (Ticket).
- Informática Aurum esta enterada y de acuerdo en que deberá realizar, a cada uno de los equipos que le sean reportados, el servicio de mantenimiento correctivo, el cual de forma enunciativa mas no limitativa consiste en la eliminación de todas la fallas presentes en los equipos o en los componentes de hardware que conforman los equipos reportados, para lo cual se deberán considerar todos y cada uno de los recursos técnicos, humanos y tecnológicos; así como equipos, partes, componentes, refacciones, consumibles necesarios para su operación inicial, gastos de transporte y viáticos necesarios para lograr la total solución de fallas reportadas, ya que el Instituto no pagará costos adicionales.
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que la atención de los incidentes se establece de lunes a viernes como días hábiles de las 9:00 a las 20:00 horas, sin perjuicio de los días no feriados establecidos para el Instituto.
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que el Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central, ubicadas conforme a lo citado en la *Relación de Inmuebles*. Cabe señalar que el Instituto podrá adicionar inmuebles durante la vigencia del contrato, sin que esto ocasione algún costo adicional.
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que es su obligación entregar al usuario el equipo funcionando, esto significa que es responsabilidad de Informática Aurum en caso de resultar adjudicado la reparación de la totalidad de las fallas (NO IMPORTANDO EL ORIGEN Y LA CANTIDAD DE FALLAS QUE ESTOS TENGAN Y QUE PROVOQUEN LA NO FUNCIONALIDAD DEL EQUIPO).

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que el Servicio de Mantenimiento Correctivo a contratar será para todas las áreas u Oficinas Administrativas Nivel Central, sujetándose a lo siguiente:

- Informática Aurum esta enterada y de acuerdo en que deberá asignar, sin costo adicional para el Instituto, en el sitio que el Administrador del Contrato designe y de tiempo completo, por lo menos un Ingeniero que funja como Coordinador de Servicio durante la vigencia del contrato y deberá cumplir el horario de servicio de las 9:00 a las 20:00 horas, sin menoscabo de que este recurso deberá mantener estrecha comunicación con el Instituto incluso fuera del horario especificado.

0001



**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL**

Informática Aurum esta enterada y de acuerdo en que el Ingeniero Coordinador deberá tener los conocimientos técnicos especializados y capacidad de decisión en relación al servicio que se proporcionará y deberán tener comunicación constante con el personal que designe el Administrador del Contrato. Para lo anterior, el Instituto únicamente proporcionará espacio físico, silla, escritorio, teléfono fijo y nodo de comunicaciones. En caso de que Informática Aurum, para el desempeño de sus actividades requiera herramientas, mobiliario especial o que el espacio físico asignado necesite medidas de seguridad, deberá adecuar sin costo adicional dicho espacio de acuerdo a sus necesidades. Para ello, deberá solicitar por escrito al Administrador del Contrato, la autorización para ingresar mobiliario y en su caso, realizar las adecuaciones necesarias al área de trabajo asignado.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que el Ingeniero Coordinador deberá presentarse con el Administrador del Contrato dentro de los 2 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de fallo. En caso contrario, se aplicará la pena convencional establecida en el numeral 9 del presente Anexo Técnico.

2003

- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que deberá contemplar la cantidad de técnicos necesarios a fin de proporcionar el Servicio de Mantenimiento Correctivo para cumplir con las especificaciones y los niveles de servicio solicitados en el presente documento.
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que deberá incluir en su propuesta técnica, el Nombre y Currículum vitae del Ingeniero Coordinador que estará a cargo de este proyecto. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO A**
- Informática Aurum esta enterada y de acuerdo en que es su obligación proporcionar al Instituto un procedimiento donde se describa el mecanismo para la atención, solución, control y seguimiento de los reportes. Para consultar dicho procedimiento dirigirse al **ANEXO B**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que deberá proporcionar al Instituto una matriz con los niveles de escalamiento, tanto para la atención y solución de incidentes, indicando nombres y cargos de los responsables, teléfonos, e-mail y celulares. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO C**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que quedará obligado a proporcionar al Instituto un número telefónico local, teléfono celular del Ingeniero Coordinador y un correo electrónico para el levantamiento de incidentes, su confirmación, así como consultar el estatus de los mismos. Para consultar más detalles dirigirse al **ANEXO C**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que en ningún caso 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.
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que deberá cumplir con los tiempos de solución de incidentes y de atención, salvo en los casos en que, a petición del usuario o que éste no se encuentre, se deba reprogramar el servicio, lo cual invariablemente deberá quedar asentado por escrito y aprobado por el Administrador del Contrato.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que se obliga a que el personal que asigne para la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, cuente con los materiales y herramientas suficientes y en buenas condiciones de operación con el fin de brindar un servicio adecuado.

[Handwritten signature]
SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATOS

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL**

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que las refacciones, partes, componentes o consumibles que sean empleados en el servicio de mantenimiento correctivo deberán ser nuevas y originales, o en su defecto deberán ser de marca registrada y 100% compatibles con características iguales o superiores a la original.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que deberá otorgar una garantía por escrito por cada equipo reparado, la cual tendrá una vigencia de 90 días naturales contados a partir de que el reporte fue solucionado, por lo que, en caso de que se vuelva a reportar la misma falla dentro de dicho período de garantía, no se contabilizará como un incidente susceptible de incluirse en la factura del servicio, no obstante, se aplicarán las deductivas que correspondan a partir del citado incidente y hasta que el equipo quede completamente en operación.

Sustitución de Equipos.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que queda obligado a proporcionar al Instituto un equipo de sustitución de acuerdo a los niveles de servicio especificados en los siguientes casos:

Sustitución Temporal.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que 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 Informática Aurum, se obliga invariablemente a proporcionar sin costo adicional 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 autorizará 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, sin importar el número de veces que se requiera según las incidencias ocurridas, aunque éstas últimas sean concurrentes.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que previo a la salida del equipo de las instalaciones, el Instituto deberá realizar lo siguiente:

- 1) Informática Aurum manifiesta que realizara el respaldo de la información del disco duro (en caso de ser factible) en la ubicación que el Instituto le indique.
- 2) Informática Aurum manifiesta que realizara el borrado seguro del disco duro mediante un software especializado proporcionado por el Instituto.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que si al término del contrato no se ha devuelto el equipo que fue sacado de las unidades operativas, Informática Aurum se obliga a otorgar un equipo de acuerdo al numeral de Sustitución Definitiva.

Sustitución Definitiva.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que en los casos en que se dictamine la no reparación de un equipo por cualquier causa que Informática Aurum determine, deberá dejar sin costo adicional un equipo en condiciones óptimas con características equivalentes o superiores y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto en calidad de sustitución

ANEXOS
DIVISION DE...

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL**

definitiva (cesión de equipo), sin costo adicional para el Instituto. Cabe señalar que el equipo, propiedad del Instituto, que sea dictaminado bajo el supuesto antes mencionado, por ningún motivo será entregado al licitante adjudicado, en virtud de que es un bien activo del propio Instituto.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que previo a la sustitución definitiva, deberá solicitar autorización al Administrador del Contrato con respecto a los modelos de equipo a cesionar.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que deberá otorgar una garantía de por lo menos 90 días naturales a partir de la fecha de la cesión, sobre los equipos cesionados (sustitución definitiva), que se derivaron de la atención en el servicio de reparación, por lo que las fallas sobre estos equipos no se contabilizarán como un incidente susceptible de incluirse en la factura del servicio, sin embargo, les aplica todas y cada una de las características y alcances del servicio especificados en el presente documento, incluyendo las deducciones de acuerdo al nivel de servicio especificado por falta de atención.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que los costos y riesgos que genere el movimiento de equipos a los laboratorios o instalaciones de Informática Aurum, o bien una vez que el usuario haga entrega del equipo serán cubiertos por Informática Aurum y bajo su responsabilidad; por lo que, en caso de extravío, siniestro, etc., se entregará al Instituto, en calidad de sustitución definitiva, un equipo con características equivalentes o superiores y que pueda operar en condiciones normales para el Instituto.

Informática Aurum manifiesta que esta entrada y de acuerdo en que por ningún motivo se podrán utilizar los equipos retirados de las instalaciones del Instituto o sus componentes, como soporte o refacciones en otras áreas del Instituto u otros clientes, asimismo, no podrán utilizar partes de equipos pendientes de reparación por falta de refacciones para solucionar fallas de otros equipos. Tampoco podrá hacer uso de partes o componentes de otros equipos que se encuentren en operación para hacer pruebas.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que 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 Informática Aurum, el dictamen técnico correspondiente. No se considerará como siniestro un equipo que presenta múltiples fallas. Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que los dictámenes serán validados por el Administrador del Contrato, o por el personal designado por el mismo. Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo de que en caso de que el Administrador del Contrato no acepte el dictamen técnico referente al siniestro el se obliga a la reparación, soporte de equipo o sustitución inmediata del equipo.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo de que una vez que el equipo se retire de las instalaciones del Instituto, no se aceptará que se dictamine como inoperante por las causas señaladas en el párrafo anterior.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo de que en caso de que 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 correrán a cargo de Informática Aurum quien deberá efectuar la reparación en su totalidad del daño causado.

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

0004

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL**

Mantenimiento Preventivo

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que se deberá brindar un mantenimiento preventivo obligatorio solamente cuando se lleve a cabo la atención de un incidente al equipo sujeto a Mantenimiento Correctivo.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que el servicio consistirá en:

- 1) Informática Aurum manifiesta que realizara limpieza general externa de los equipos y partes plásticas con cremas o líquidos o limpiadores.
- 2) Informática Aurum manifiesta que realizara limpieza interna de los equipos abriendo las cubiertas.
- 3) Informática Aurum manifiesta que al término del servicio su personal asignado y el usuario deberán verificar el correcto funcionamiento del equipo.
- 4) Informática Aurum manifiesta que en equipos que se encuentren conectados a redes WAN o LAN y que se proporcione dicho mantenimiento, personal de Informática Aurum y el usuario deberán verificar que la conectividad quede restablecida.
- 5) Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que, deberá anotar todas las características y datos del equipo de que se trate en la *Orden de Servicio*.
- 6) Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que 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.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que si por causas imputables 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.

No funcionales

Situación Actual de la Infraestructura

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo con los tipos y cantidades de equipos con los que el Instituto cuenta con Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores sin garantía en Oficinas Administrativas de Nivel Central, que presentan problemas de operación de Hardware, los cuales se clasifican en la siguiente tabla:

| NO. | TIPO | CANTIDAD MÍNIMA | CANTIDAD MÁXIMA |
|--------------|----------------|-----------------|-----------------|
| 1 | PC | 330 | 1,029 |
| 2 | MAC | 3 | 10 |
| 3 | MONITOR | 100 | 150 |
| 4 | LAPTOP | 50 | 90 |
| 5 | VIDEOPROYECTOR | 20 | 20 |
| TOTAL | | 503 | 1,299 |

Nota: El teclado y mouse no se consideran para el servicio de mantenimiento correctivo.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada de las diferentes marcas de los equipos existentes en el Instituto: LENOVO, MAC, DELL, HP, COMPAQ, para (PC y LAPTOP) y BOX LIGHT, EPSON, INFOCUS, NEC, OPTOMA, MITSUBISHI, OPTIPLEX, SONY TOSHIBA, BEN Q, XEROX para

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL

VIDEOPROYECTORES. Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que los equipos antes mencionados se enlistan en el Anexo Relación de Equipos. Informática Aurum esta enterada de que es factible que al menos el 60% de los equipos considerados pueden ser susceptibles de sustitución, debido a las fallas que presentan.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que el Instituto proporcionará un listado de los Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores (Anexo "Relación de equipos para puesta a punto"), que deberán ser reparados de manera inicial por por parte de Informática Aurum, en los tiempos estipulados en el numeral 9 Niveles de servicio acordados que deberán cumplirse, de este Anexo Técnico.

Especificaciones técnicas

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo de las especificaciones técnicas se establecen en el numeral 4 "Requerimientos Técnicos"

Perfil del proveedor.

Informática Aurum esta enterada y de acuerdo en que el Instituto requiere que cuente con la capacidad para poder soportar un contrato de Servicios de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores; demostrando la capacidad de allegarse de refacciones, partes, componentes y consumibles necesarios para habilitar, reemplazar y/o sustituir computadoras personales, laptops, Monitores y videoproyectores, debiendo acreditar lo anterior adjuntando a su Propuesta Técnica lo siguiente:

- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en entregar manifestación escrita, firmada por el representante legal, en la que establezca que cuenta con al menos dos personas que se encuentren dentro de su plantilla; las cuales tienen al menos tres años de experiencia en realizar mantenimiento correctivo (Atención y resolución de fallas) a los servicios similares a contratar. Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que deberán presentar las currículas del personal propuesto, en los que se acredite la experiencia solicitada, así como copia simple de los contratos de trabajo u hojas de afiliación al Seguro Social. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO A**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en presentar currículum vitae del Coordinador asignado al "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores", en el cual conste que tiene al menos tres años de experiencia en la gestión de servicios similares a contratar. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO A**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en presentar manifestación escrita, firmada por el representante legal, en la que establezca que el personal señalado en el punto que antecede, a excepción del Coordinador del Servicio, cuenta con los conocimientos necesarios para realizar el mantenimiento correctivo (Atención y resolución de fallas) a los servicios similares a contratar. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO A**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en presentar manifestación escrita, firmada por el representante legal, en la que indique que al menos una de las tres personas señaladas en los puntos que antecede cuenta con certificado en ITIL, en el nivel Básico. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO A**

666

INFORMÁTICA AURUM
CALLE DE LA UNIÓN 1000

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL

- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en presentar escrito donde el representante legal de la empresa licitante manifieste que cuenta con la capacidad de gestión y personal técnico para reparar el total de los equipos reportados, sin importar en la localidad en que se encuentren y atendiendo en los horarios que establezca el Instituto. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO A**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en presentar escrito donde el representante legal de la empresa manifieste que cuenta con las refacciones, partes, componentes o consumibles que sean empleados en el servicio de mantenimiento correctivo, así como con el equipamiento necesario para los casos de sustitución temporal y/o definitiva. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO D**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en presentar copia simple del acta constitutiva donde se demuestre que está constituido desde hace dos años con el giro de proveeduría en servicios similares. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO E**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en presentar copia simple de los contratos o facturas en donde se compruebe que se proporcionaron servicios similares. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO E**
- Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en presentar dos cartas de satisfacción firmadas por el administrador del contrato o representante legal de la empresa, que correspondan a los contratos presentados en el rubro de experiencia y especialidad donde se manifieste que cumplió con los servicios solicitados en tiempo y forma o, en su caso, la liberación de las pólizas de cumplimiento de dichos contratos. Para consultar dicha información dirigirse al **ANEXO E**

Condiciones técnicas de aceptación de entregable.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que deberá ajustarse al formato *Orden de Servicio* incluido el cual se le proporcionará para su reproducción y utilización en cada intervención que haga a los equipos y así quede la constancia documental de la atención de cada uno de los reportes.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que la aceptación de la *Orden de Servicio* será efectuada por el usuario, el responsable del equipo o el personal que designe el Administrador del Contrato, avalando esto con su nombre, matrícula, sello (de contar con él) y su firma de conformidad. Así mismo el Informática Aurum deberá entregar una copia de la *Orden de Servicio* al usuario en el momento que sea atendido el incidente.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que una vez aceptado el servicio en el formato correspondiente, el personal de Soporte Técnico designado por el Administrador del Contrato será responsable de realizar la supervisión y validación del servicio realizado, por lo que el proveedor deberá utilizar y entregar el formato *Verificación de Servicios Realizados* el cual se proporcionará a Informática Aurum.

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que los originales de las *Órdenes de Servicio* de los incidentes reportados por el Instituto, se entregarán debidamente relacionados en un archivo electrónico e impreso al Administrador del Contrato de forma mensual, a efecto de que se lleve a cabo el proceso de validación y cierre.

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL**

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y de acuerdo en que el Instituto no aceptará aquellas *Ordenes de Servicio* que no cuenten además de los datos de identificación del equipo y su ubicación, ni 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 (por sustitución).

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y conoce el cronogramas de actividades.

| Actividad | Mes | | | | | | | |
|--|-----|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Servicio de Mantenimiento Correctivo | | | | | | | | |
| Entrega del Reporte Mensual de Servicios | | | | | | | | |

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y conoce que no existen requerimientos de arquitectura tecnológica
N/A

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y conoce que no existen restricciones e interfaces con otros elementos
N/A

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y conoce la relación de Inmuebles de Oficinas Administrativas conforme a la Relación de Inmuebles que se adjunta al presente Anexo Técnico

Informática Aurum manifiesta que esta enterada y conoce el Formato Orden de Servicio

0000

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL**

OFICINA DE SERVICIO

Datos de la Empresa

| DATOS DEL INCIDENTE | | |
|---------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Número de Incidente | Unidad | |
| FECHA INICIO | Tipo y Vigencia Atención | Fecha de Término del Servicio |

| INFORMACIÓN DEL USUARIO FINAL | | |
|-------------------------------|-----|------|
| Nombre del Usuario | | |
| Matrícula | Pro | Area |
| Dirección | | |
| Telefono | Ext | Cel |

| DATOS DEL EQUIPO ORIGINALMENTE REPORTADO | | | | |
|--|-------|--------|-------|------------|
| DISPOSITIVO | MARCA | MODELO | SERIE | INVENTARIO |
| | | | | |

| DATOS DEL CAMBIO DE TICKET | | | | |
|----------------------------|-------|--------|-------|------------|
| DISPOSITIVO | MARCA | MODELO | SERIE | INVENTARIO |
| MOTIVO DEL CAMBIO | | | | |
| | | | | |

DESCRIPCIÓN DE LA FALLA

DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN DE LA FALLA

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL USUARIO

NOMBRE Y FIRMA DEL AGENTE EN SERVICIO

0000

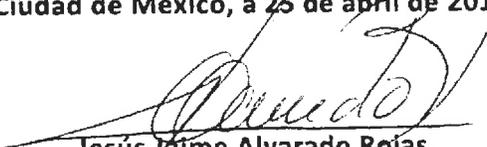
Informática Aurum manifiesta que esta enterada y conoce el Formato de Verificación de la presentación de Servicios

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL**

| NO. | UNIDAD | DIRECCION |
|-----|--------------------------------|---|
| 15 | CHAPULTEPEC No. 264 | COLONIA ROMA NORTE C.P. 06700 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 16 | TOKIO No.92 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 17 | TOKIO No. 104 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 18 | TOKIO No. 80 | COLONIA JUAREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 19 | VALLEJO No.675 | COLONIA MAGDALENA DE LAS SALINAS C.P. 07766 DEL. GUSTAVO A. MADERO |
| 20 | PONIENTE No. 146 | COLONIA INDUSTRIAL VALLEJO DELEGACION GUSTAVO A. MADERO |
| 21 | AV. IPN No. 1521 | COLONIA MAGDALENA DE LAS SALINAS GUSTAVO A. MADERO |
| 22 | CALZADA DEL HUESO Y LAS BOMBAS | COLONIA. FLORESTA COYOACAN DELEGACION COYOACAN |
| 23 | REFORMA No. 476 | COLONIA JUÁREZ C.P. 06600 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 24 | TLALOC No.90 | COLONIA TLAXPANA C.P. 11370 MIGUEL HIDALGO |
| 25 | ZAMORA No. 107 | COLONIA CONDESA C.P.06140 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 26 | SABINO No.345 | COLONIA ATLAMPA C.P. 06450 DELEGACION CUAUHEMOC |
| 27 | SAN JERONIMO Y SAN RAMON S/N | COLONIA CONJUNTO RESIDENCIAL SAN JERONIMO C.P.110200 DELEGACIÓN MAGDALENA CONTRERAS |
| 28 | AV. REVOLUCIÓN NO. 1586 | COLONIA SAN ANGEL C.P. 01000 DELEGACIÓN ALVARO OBREGON |

111

**Atentamente.
Protesto lo Necesario
Ciudad de México, a 25 de abril de 2016.**


**Jesús Jaime Alvarado Rojas.
Representante Legal.
Informática Aurum S.A. de C.V.**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
DIRECCIÓN DE CONTRATOS

AURUM

RFC: IAU900131R7A
INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL

0012

ANEXO B

~~ANEXOS~~
DIVISION DE CONTRATOS

**INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL**

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, SOLUCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO.

Ciudad de México, a 25 de abril de 2016.

**Instituto Mexicano del Seguro Social.
Convocante.**

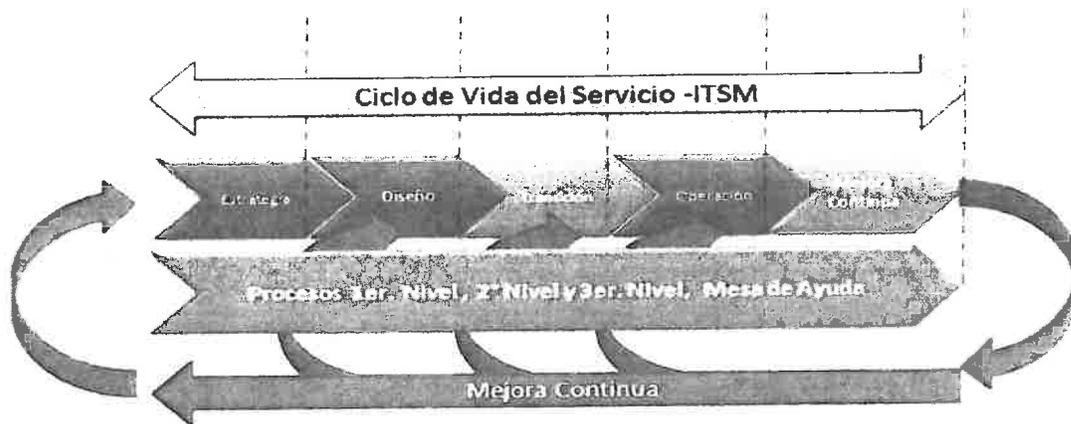
En relación a la Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica No. IA-019GYR019-E55-2016, referente a la contratación del Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Video proyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central.

Jesús Jaime Alvarado Rojas, en mi calidad de representante legal del licitante **Informática Aurum S.A. de C.V.**, presento a ustedes BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD el Procedimiento de atención, solución, control y seguimiento que utilizaremos para la prestación del servicio objeto de la presente Invitación.

ESQUEMA PARA REPORTAR INCIDENTE.

INFORMATICA AURUM, S.A. DE C.V. PRESENTA EL SIGUIENTE ESQUEMA PARA REPORTAR EL INCIDENTE, EL CUAL CONSIDERA LOS PUNTOS DE SOPORTE TÉCNICO, ATENCIÓN, SOLUCIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS REPORTES, Y EN LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS EN LAS RESENTES BASES. EL SERVICIO QUE PROPORCIONAREMOS SERÁ ADMINISTRADO A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA MESA DE AYUDA IGNIS® V3.1

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO INFORMÁTICO CON BASES EN ITIL V3



AURUM

RFC: IAU900131R7A

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL

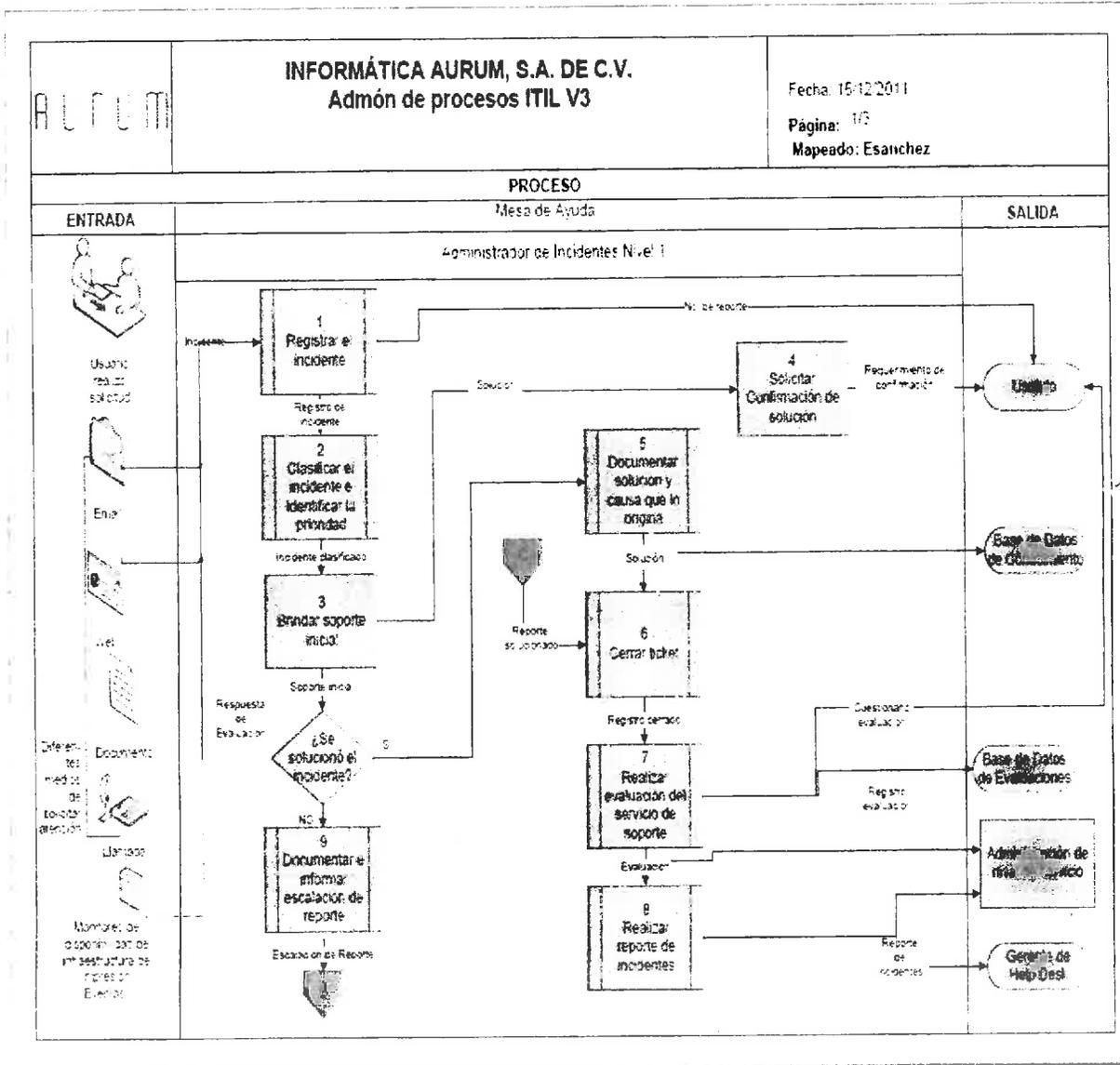
LA MESA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA AURUM S.A. DE C.V PROPORCIONARÁ UN FOLIO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS INCIDENTES LEVANTADOS. LA MESA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA AURUM S.A. DE C.V, ADEMÁS DE PERMITIR EL LEVANTAMIENTO DEL TICKETS Y ADMINISTRAR EL CICLO DE VIDA DE LOS INCIDENTES REPORTADOS, PROPORCIONARA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS FRECUENTES, POR LO QUE A CONTINUACIÓN SE PRESENTA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS FRECUENTES.

0014

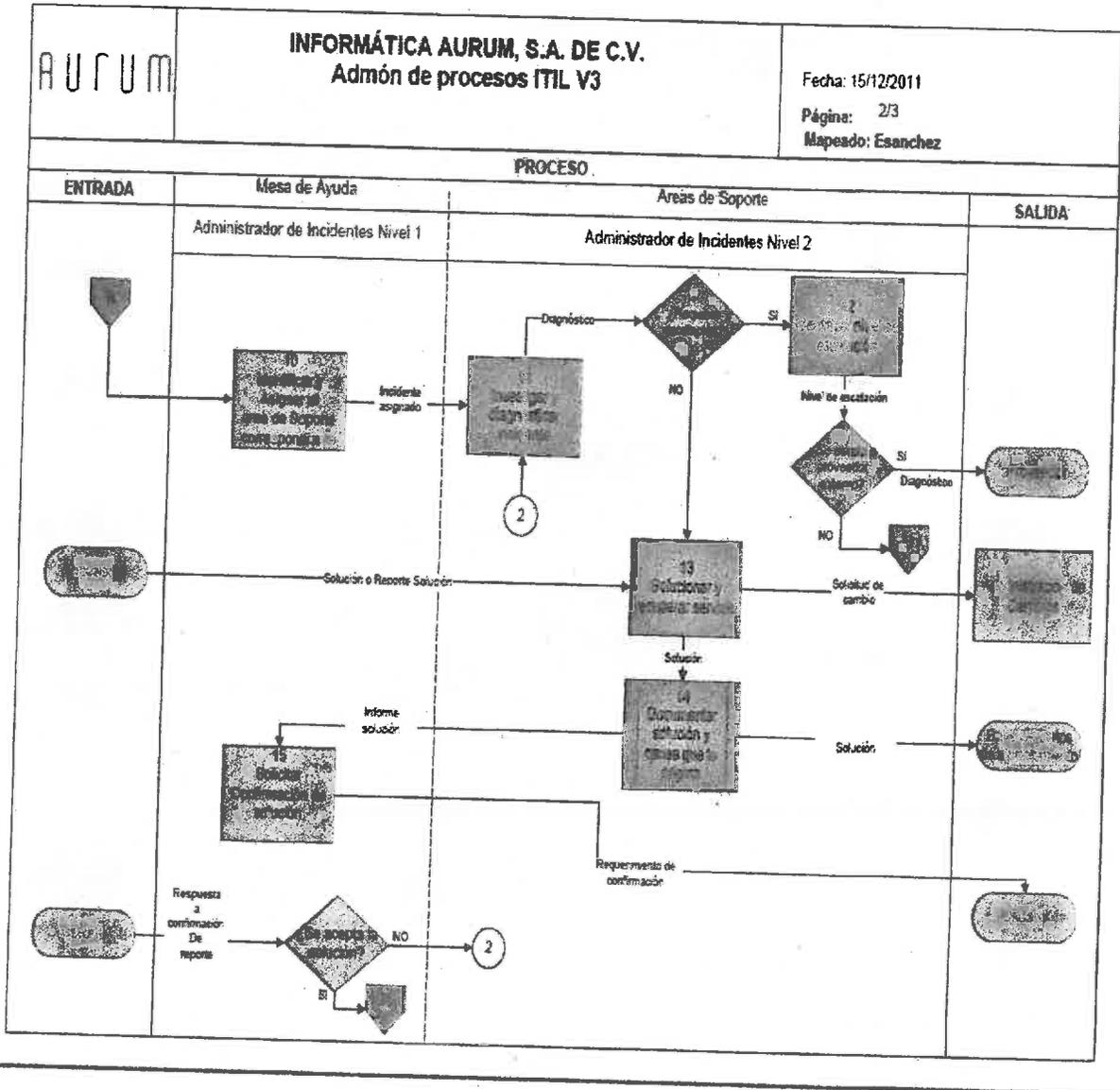
ANEXOS
DIVISION DE CONTRATOS



INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
 PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL



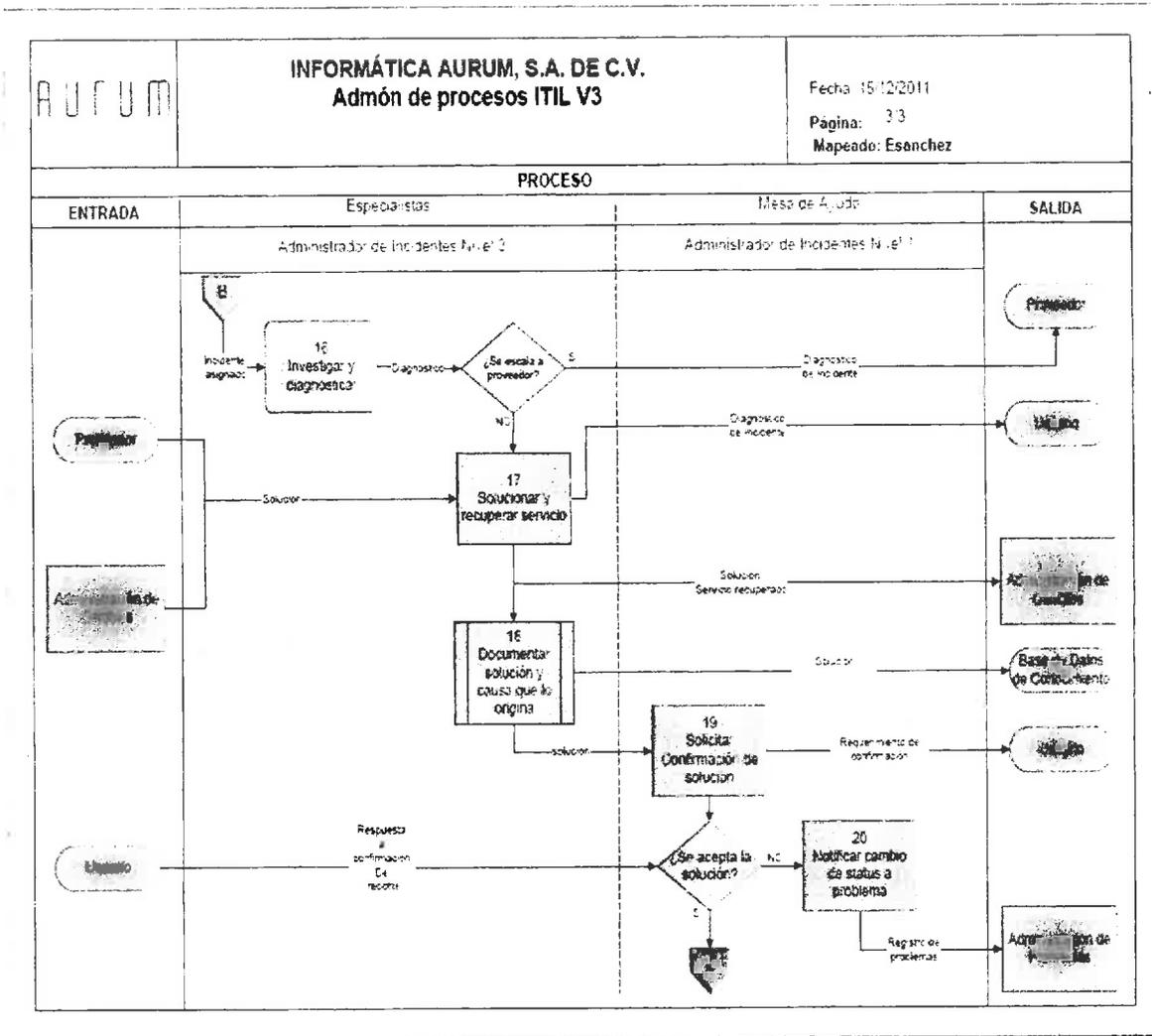
013



CÓDIGO

ANEXOS
 DIVISION DE CONTRATOS

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
 PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL



ATC

Atentamente.
 Protesto lo Necesario
 Ciudad de México, a 25 de abril de 2016.

Jesús Jaime Alvarado Rojas
Jesús Jaime Alvarado Rojas.
 Representante Legal.
 Informática Aurum S.A. de C.V.

[Handwritten signature]

Y

AURUM

00395

RFC: IAU900131R7A
INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL

INFORMÁTICA AURUM S.A. DE C.V.

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES
PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA
NO. IA-019GYR019-E55-2016

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A
EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO
PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS
DE NIVEL CENTRAL

PROPUESTA ECONÓMICA

0001

RECEBIDA
DIVISION DE CONTRATOS

AURUM

RFC: IAU900131R7A

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL

ANEXO 9, FORMATO DE PROPUESTA ECONÓMICA.

Ciudad de México, a 25 de abril de 2016.

| | |
|------------------------------------|--|
| Licitación Pública Nacional | Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica No. IA-019GYR019-E55-2016, referente a la contratación del Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Video proyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central. |
| Razón Social del Licitante | Informática Aurum S.A. de C. V. |

Instituto Mexicano del Seguro Social.
Convocante.

Jesús Jaime Alvarado Rojas, en mi calidad de representante legal me permito presentar nuestra propuesta económica, misma que ésta basada en el criterio de precio unitario por reporte, esto es, que el precio unitario que ofertamos incluye todos los costos del suministro de refacciones, partes, componentes, consumibles necesarios para la operación inicial de los equipos, mano de obra, gastos de traslado viáticos, y demás gastos. Por lo que el Instituto no erogará pago por cualquier concepto adicional para la prestación de los servicios especificados en el presente documento.

Entendemos y estamos de acuerdo en que las cantidades máximas y mínimas son referencias únicamente para efectos de evaluación.

Entendemos y estamos de acuerdo en que los servicios son una Partida Única denominada "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, monitores y Video proyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central".

Así mismo manifestamos que el precio unitario es el pago que recibiremos en caso de ser la empresa ganadora, por cada equipo reparado sin importar las fallas o número de refacciones que se requieran para que el equipo esté funcionando al momento de entregarlo al usuario. Por lo anterior el Instituto no pagará ningún gasto adicional al establecido en el precio unitario que ofertamos.

Mariano Escobedo 510 int. 802 Anzures D.F. 11590 | (55) 3099 4500

aurum.mx

00394

ANEXOS 10
0002 DIVISION DE...

AURUM

INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA NO. IA-019GYR019-E55-2016
SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPOS DE CÓMPUTO, MONITORES Y VIDEO PROYECTORES EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE NIVEL CENTRAL
RFC: IAU900131R7A

| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | CANTIDAD REFERIDA | CANTIDAD MÁXIMA | PRECIO UNITARIO EN M.N. SIN IVA | IMPORTE MÍNIMO EN M.N. SIN IVA | IMPORTE MÁXIMO EN M.N. SIN IVA |
|----------|----------------|-------------------|-----------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 330 | PC | 330 | 1,029 | \$ 1,382.47 | \$ 456,216.20 | \$ 1,422,565.06 |
| 3 | MAC | 3 | 10 | \$ 11,923.80 | \$ 35,771.41 | \$ 119,238.03 |
| 50 | LAPTOP | 50 | 90 | \$ 3,102.51 | \$ 155,125.36 | \$ 279,225.64 |
| 100 | MONITOR | 100 | 150 | \$ 364.27 | \$ 36,426.81 | \$ 54,640.21 |
| 20 | VIDEOPROYECTOR | 20 | 20 | \$ 7,457.51 | \$ 149,150.19 | \$ 149,150.19 |
| 503 | Total | 503 | 1,299 | | \$ 832,689.97 | \$ 2,024,819.14 |
| | | | | IVA | \$ 133,230.40 | \$ 323,971.06 |
| | | | | Total | \$ 965,920.36 | \$ 2,348,790.21 |

Notas.

- El importe mínimo total en moneda nacional con letra antes de IVA es: (Ochocientos treinta y dos mil seiscientos ochenta y nueve pesos MN 97/100)
- El importe máximo total en moneda nacional con letra antes de IVA es: (Dos millones veinte cuatro mil ochocientos diecinueve pesos MN 14/100)
- Los precios se presentan a dos decimales.
- Precios fijos durante la vigencia del contrato.

0003

ANEXOS
DIVISION DE CONTRATO

Atentamente.
 Protesto lo Necesario
 Ciudad de México, a 25 de abril de 2016.
 Jesús Jaime Alvarado Rojas.
 Representante Legal.
 Informática Aurum S.A. de C.V.

Melina Escobedo 510 ml. 802 Anzures D.F. 03590 | (55) 2097 4530

aurum.mx

00303

SIN TEXA

SIN TEXA



ACTA DE FALLO
INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA
No. IA-019GYR019-E55-2016

En la Ciudad de México, siendo las 13:00 horas del 28 de abril de 2016, en la sala de juntas de la División de Contratación de Activos y Logística; se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de Fallo del procedimiento de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Nacional Electrónica No. IA-019GYR019-E55-2016, para la contratación del "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central", para el ejercicio 2016.

- I. Con fundamento en el artículo 37 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), se da a conocer las propuestas técnicas que resultaron solventes por haber obtenido una puntuación igual o superior a los 45.00 puntos y que sumando con los puntos obtenidos de la propuesta económica da como resultado lo siguiente:

| Licitante | Puntuación | | Puntuación Total |
|-------------------------------------|------------|-----------|------------------|
| | Técnica | Económica | |
| DOCONSULTINGGROUP.COM, S.A. DE C.V. | 56.40 | 32.07 | 88.47 |
| INFORMATICA AURUM, S.A. DE C.V. | 51.90 | 40.00 | 91.90 |

- II. Con fundamento en el artículo 37 fracción IV de la LAASSP, y en virtud de que su proposición cumple los requisitos legales, su propuesta técnica es solvente y al obtener 51.90 puntos, se adjudica a la empresa **INFORMATICA AURUM, S.A. DE C.V.**, un monto mínimo de **\$1,473,084.46 (Un millón cuatrocientos setenta y tres mil ochenta y cuatro pesos 46/100 M.N.)** incluye el I.V.A. y un monto máximo susceptible de ejercer de **\$3,682,711.16 (Tres millones seiscientos ochenta y dos mil setecientos once pesos 16/100 M.N.)** incluyendo el I.V.A., con los precios unitarios ofertados por la empresa adjudicada en su propuesta económica, mismo que enseguida se indica:

| Partida | Concepto | Descripción | Precio Unitario (sin IVA) |
|---------|--|----------------|---------------------------|
| Única | "Servicio de Mantenimiento Correctivo a Equipos de Cómputo, Monitores y Videoproyectores en Oficinas Administrativas de Nivel Central" | PC | \$ 1,382.47 |
| | | MAC | \$11,923.80 |
| | | LAPTOP | \$ 3,102.51 |
| | | MONITOR | \$ 364.27 |
| | | VIDEOPROYECTOR | \$ 7,457.51 |

En el entendido que el precio unitario incluye todos los costos del suministro de refacciones, partes, componentes, consumibles necesarios para la operación inicial de los equipos, mano de obra, gastos de traslado viáticos, y demás gastos. El Instituto no erogará pago por cualquier concepto adicional para la prestación de los servicios especificados en el presente documento.

Considerando que de esta forma se aseguran las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes para el estado.

Con fundamento en el artículo 37 fracción V de la LAASSP, se informa al licitante ganador que, a través de la persona que cuente con las facultades para este efecto, deberá presentarse a firmar el contrato correspondiente el **12 de mayo de 2016** en la División de Contratos, dependiente de la Coordinación Técnica de Contratos e Investigación de Mercados de este Instituto, en las oficinas ubicadas en la Calle Durango No. 291, piso 10, Colonia Roma Norte, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06700, Cd. de México. Para ello es necesario que a más tardar el día hábil siguiente al de la emisión de este fallo, entreguen la documentación requerida en el numeral 3.5 de la convocatoria.

Asimismo, deberá entregar en la División de Contratos en el domicilio referido en el párrafo anterior, a más tardar dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, la garantía de cumplimiento del contrato mediante fianza expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en la moneda de la proposición y por el 10% del importe máximo del contrato sin incluir el I.V.A. a favor del Instituto Mexicano del Seguro Social.

1 2



ACTA DE FALLO
INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS NACIONAL ELECTRÓNICA
No. IA-019GYR019-E55-2016

Se hace mención que con fundamento en lo dispuesto por el artículo 37 de la LAASSP, con la notificación del fallo por el que se adjudica el contrato, las obligaciones derivadas de éste serán exigibles, sin perjuicio de la obligación de las partes de firmarlo en la fecha y términos señalados en este fallo.

III. Con fundamento en el artículo 37 fracción VI de la LAASSP, este acto es presidido por el Lic. Jorge Albarrán Hernández, Titular de la División de Contratación de Activos y Logística, dependiente de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos de este Instituto, en representación de la Coordinación de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. Asimismo se indican los responsables de la evaluación de las proposiciones.

| Evaluación | Servidor Público Responsable. |
|----------------------|--|
| Evaluación técnica | Ing. Ricardo Constantino López Titular de la División de Infraestructura de Cómputo Personal. |
| Evaluación económica | Lic. Jorge Albarrán Hernández Titular de la División de Contratación de Activos y Logística. |

A efecto de dar cumplimiento al artículo 37 Bis de la LAASSP, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta acta en el mural de comunicación, situado en las oficinas de la División de Contratación de Activos y Logística, ubicada en: Calle Durango No. 291, piso 5, Colonia Roma Norte, Código Postal 06700, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, por un término de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Así mismo se difundirá en CompraNet, este procedimiento sustituye la notificación personal. --

No existiendo otro asunto que tratar se da por terminado el presente acto, siendo las **13:30 horas** de la fecha de su inicio, firmando al margen y al calce para debida constancia y efectos legales procedentes, los que intervienen en este evento, en todas y cada una de sus hojas.

Por el Instituto Mexicano del Seguro Social:

| | |
|---|--|
| Titular de la División de Contratación de Activos y Logística. (Área Contratante) | Lic. Jorge Albarrán Hernández. |
| Jefe de Área de la División de Infraestructura de Cómputo Personal. (Área Técnica) | Ing. Juan Manuel Rojas González |

FIN DEL ACTA

DIVISION DE CONTRATOS