

CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA PARA USUARIO FINAL, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, REPRESENTADO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL INSTITUTO FONACOT Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SR. JOSE ALFREDO FRANCO DE LEÓN, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUBSIGUIENTE SE LE DESIGNARÁ COMO EL PRESTADOR, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1. Que el INSTITUTO FONACOT es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 212,692 de fecha 29 de julio de 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 de la Ciudad de México, instrumento documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 1º de agosto del 2014, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. Que para el cumplimiento de sus funciones, requiere de la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra el servicio integral administrado de actualización tecnológica para usuario final.
- I.5. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 31904 denominada "Servicios Integrales de Infraestructura de cómputo" y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, según oficio número SGA-045, de fecha 28 de febrero de 2018, emitido por la Subdirección General de Administración con la autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.6. Que en atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante el procedimiento de adjudicación directa por excepción a la licitación pública por dictaminación favorable del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del INSTITUTO FONACOT, en su Cuarta Sesión Extraordinaria celebrada con fecha 21 de mayo de 2018, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional, 22, 25, 26 fracción III, 40 y 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 22, 71, 72 fracción III y 85 de su reglamento, así como el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento.

1



- I.7. Que de conformidad con lo establecido en el artículo 40, segundo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se cuenta con el escrito por el que se fundan y motivan los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia, para la celebración del presente contrato con fundamento en la fracción III del artículo 41 del ordenamiento citado
- I.8. Que de conformidad con el artículo 72 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mediante escrito de fecha 27 de febrero de 2018, el PRESTADOR manifestó su aceptación para otorgar los mismos servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad al Contrato 5100001619, celebrado con la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG), **CARTA DE ACEPTACIÓN del PRESTADOR que como Anexo I** se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo.
- I.9. Que no tiene conflicto de interés con el PRESTADOR, en términos de la fracción IX del artículo 49 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- I.10. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

II. DECLARA EL PRESTADOR A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- II.1. Que su representada es una sociedad anónima de capital variable, constituida de conformidad con las leyes mexicanas, lo que acredita con la póliza número 436 de fecha 19 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe de la Lic. Graciela Martínez Pérez, titular de la Correduría Pública número 62 de la Ciudad de México, sociedad que quedó inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, en el folio mercantil número 378246.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades, en la compra, venta, representación, distribución, licencia, sublicencia, arrendamiento, mantenimiento, diseño, desarrollo, programación, instalación y operación de todo tipo de sistemas y programas de cómputo, así como proporcionar servicios de consulta y asesoría para la realización de toda clase de estudios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, manejo y operación de centros de cómputo, captura y proceso de información.
- II.3. Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave SAB071219T93.
- II.4. Que el señor José Alfredo Franco De León, acredita su personalidad como apoderado legal de la sociedad mercantil y de contar con las facultades suficientes para la firma del presente contrato, con la escritura número 41790, de fecha 18 de julio de 2017, otorgada ante la fe de la Lic. Ana de Jesús Jiménez Montañez, notario público número 146 de la Ciudad de México, y se identifica con su credencial para votar clave de elector [REDACTED] expedida por el Instituto Nacional Electoral, con vigencia al año 2027.
- II.5. Que su representada como empresa legalmente establecida, cuenta con los recursos técnicos, financieros, materiales y humanos para cumplir con el objeto del presente contrato, utilizando los

Eliminado: una palabra quinto renglón del décimo párrafo. Datos de la Identificación Oficial Credencial para Votar con fotografía.
Fundamento Legal: artículo 116 Primer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 3 fracción IX, 6, 18 primer párrafo y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como el lineamiento Trigésimo Octavo fracción I de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.
Motivación: Se considera información confidencial la que contiene datos personales concernientes a una persona física identificada o identifiable.

2



procedimientos que le señala el INSTITUTO FONACOT para la debida atención de los asuntos encomendados.

- II.6.** Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y de la regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2018, relativo al procedimiento que debe observarse para contrataciones con la Federación y entidades federativas, habiendo obtenido opinión positiva.
- II.7.** Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de seguridad social de conformidad con lo dispuesto en la regla primera del Anexo Único del Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR dictado por el H. Consejo Técnico del Instituto Mexicano del Seguro Social, relativo a las Reglas para la obtención de la opinión de cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, habiendo obtenido opinión positiva.
- II.8.** Que se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo Único del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, relativo a las "Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2017, habiendo obtenido constancia de no adeudo.
- II.9.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguno de sus socios o accionistas desempeña empleo, cargo o comisión en el servicio público, por lo que no se actualiza conflicto de interés, no encontrándose dentro del supuesto del artículo 49 fracción IX de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, ni se encuentra en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR 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.
- II.10.** Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como mediana empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.11.** Que su representada tiene su domicilio ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 800, Colonia Del Valle Centro, Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, mismo que señala para los fines y objeto del presente contrato.

III. DECLARAN AMBAS PARTES:

- III.1.** Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.



- III.2.** Que se reconocen la personalidad con la que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO. El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo la prestación del “SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA PARA USUARIO FINAL”, para el suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, periféricos y soporte técnico para el INSTITUTO FONACOT, de conformidad con la descripción, especificaciones técnicas, cantidades de equipo, distribución de equipo, y demás características contenidas en el **ANEXO TÉCNICO**, que como Anexo número II se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo, para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

El “Servicio Integral Administrado De Actualización Tecnológica Para Usuario Final” para el INSTITUTO FONACOT a nivel nacional considera lo siguiente:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Plan de trabajo	Plan de actividades en Project, que considera las actividades iniciales para la implementación de los servicios, como son: instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo y periféricos a suministrar, así como todo lo necesario para la implementación de los servicios como son: <ul style="list-style-type: none">• Suministro de Equipos y Periféricos• Servicio de Antivirus• Servicio de administración de equipos
Suministro de equipos	Suministro inicial de equipos de cómputo y periféricos, conforme a las cantidades mínimas requeridas para la operación del Instituto.
Especificaciones Técnicas	Descripción de las características de los equipos a suministrar
Pre configuración de Equipos	Actividades referentes a la preparación, instalación y configuración de equipos suministrados.
Cambio de Equipos	Actividades relacionadas con la instalación, configuración de equipos de cómputo suministrados para la prestación del servicio.
Borrado de Información	Actividades referentes al borrado de información de los equipos sustituidos.
Soporte Técnico	Soporte en sitio o remoto y mantenimiento (preventivo, correctivo) al hardware, (Incluye partes y refacciones), de los equipos de cómputo y periféricos suministrados, para la atención de incidentes, requerimientos, órdenes de cambio.
Mantenimientos Preventivos	El mantenimiento preventivo a los equipos suministrados se deberá realizar de acuerdo a las solicitudes por parte del área técnica del Instituto, que se deriven de las remodelaciones, reubicaciones o cuando así lo requiera el usuario, será responsabilidad del Prestador del Servicio de servicio realizar los mantenimientos preventivos que considere para mantener en óptimas condiciones de operación los equipos suministrados, todo lo anterior sin costo adicional para el Instituto.
Control de Cambios (Servicio de Control de activos y configuraciones).	Actividades por parte del Prestador del Servicio relacionadas con el control de equipos mediante el proceso de gestión de activos y configuraciones. Llevar los controles de altas, bajas y cambios de la infraestructura de equipos de cómputo y periféricos suministrada.
Servicios bajo demanda	Suministro de equipos de cómputo y periféricos de acuerdo a las necesidades de crecimiento del Instituto.
Servicios especiales	Cambios y movimientos de equipos por cambio de oficina, asistencia de personal bajo requerimiento, apoyo técnico en ferias, caravanas.
Servicio de Antivirus	Herramienta integral para la administración y gestión del servicio de antivirus.

4

Servicio de administración de equipos	Herramienta para la administración de Hardware y Software de los equipos suministrados.
Servicio de Administración fuera de banda	Tecnología para la administración remota de equipos suministrados.
Robos o pérdidas.	Aseguramiento y gastos que se generen para la reposición de equipos suministrados y/o accesorios.
Reposición de equipos o accesorios	Reposición de equipos por daño, robo o pérdida.
Niveles de Servicio	Cumplimiento de servicio en atención de incidentes, Tiempos de atención y solución de incidentes, requerimientos y órdenes de cambio, conforme a las necesidades de operación del Instituto, así como en la entrega y disponibilidad de los servicios de Antivirus y Administración de Equipos
Recursos Humanos	Personal suministrado para la prestación del servicio.
Transición de Servicio	El Prestador del Servicio está obligado y colaborara y facilitara las labores de transferencia de servicios del prestador del servicio a un nuevo prestador de servicio al finalizar la vigencia del contrato.
Integración con la Mesa de Servicio del Instituto	El prestador del servicio utilizará la herramienta de la Mesa de Servicio con que cuenta el Instituto Fonacot (HEAT), para la administración de incidentes y formalizara en conjunto con el área técnica del Instituto los acuerdos de nivel de operación con la Mesa de Servicio.

SEGUNDA. LUGAR Y HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Los servicios deberán ser prestados a nivel nacional en las sucursales distribuidas en la República Mexicana donde el INSTITUTO FONACOT tenga oficinas, representaciones o módulos de atención. El horario de la prestación del servicio en Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur número 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, Ciudad de México, y en las Oficinas Sede Alterna ubicadas en Plaza de la República No. 32, Colonia Tabacalera, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06030, Ciudad de México, será de las 8:00 a las 21:00 horas de lunes a viernes. En el resto de las localidades el horario de labores será de 8:30 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 17:00 horas los sábados y domingos, hora local de cada estado.

TERCERA. ENTREGABLES. El Prestador del Servicio deberá proporcionar los entregables relacionados en este apartado, para que sean revisados por el Administrador del Contrato o personal autorizado por este, una vez revisado, en caso de existir errores se notificará y solicitará formalmente máximo a los 6 días hábiles al Prestador del Servicio realizar las correcciones correspondientes a la documentación. A la entrega de cada documento se deberá suscribir el acta de entrega-recepción correspondiente.

Entregables Iniciales

Entregable	Descripción	Periodo de entrega
Cartas responsivas entrega inicial	Una vez concluida la implementación de todos los servicios a nivel nacional, el Prestador del Servicio entregará las cartas responsivas al área técnica del Instituto, ordenados por área o dirección y por centro de costo.	Máximo a los 30 días hábiles posteriores a la conclusión de la implementación de los equipos iniciales



Memoria técnica Servicio de Antivirus	Descripción detallada de la implementación y parametrización del Servicio de Antivirus.	Máximo a los 10 días hábiles posteriores a la conclusión de la implementación de la herramienta
Memoria Técnica Servicio de Administración de Equipos	Descripción detallada de la implementación y parametrización de la herramienta de Administración de Equipos	Máximo a los 10 días hábiles posteriores a la conclusión de la implementación de la herramienta
Suministro de Recursos Humanos	Suministro de personal para la implementación y operación del servicio.	A partir del siguiente día natural de la dictaminación favorable.

Entregables Mensuales

Entregable	Descripción	Periodo de entrega
Reporte de salud del servicio	Estado que guarda la infraestructura tecnológica que soporta el servicio, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.	Máximo a los 6 días hábiles posteriores al mes vencido
Reporte de control de activos	Reporte con la información del control de altas, bajas y cambios de la infraestructura suministrada para la prestación del servicio	
Reporte de control de usuarios	Reporte con la información del control de altas, bajas y cambios de usuarios.	
Reporte de disponibilidad	Reporte que muestre el nivel de disponibilidad de cada uno de los equipos involucrados en el otorgamiento del servicio	
Reporte mantenimientos correctivos	Reporte de los incidentes relacionados con la prestación del servicio	
Reporte de mantenimientos preventivos	Reporte de mantenimiento preventivo realizado a los equipos involucrados en la prestación del servicio.	
Reportes de cambio de domicilio	Reportes que se generan por el movimiento de equipos derivados de cambios de domicilio de las sucursales.	
Reportes de reposición de equipos	Reportes que se generen para la reposición o sustitución de equipos.	
Reportes de Antivirus	Reportes que se generen por fallas en el servicio de antivirus	

Reportes de Administración de equipos	Reportes que se generen para la administración de hardware y software, actualizaciones y distribuciones realizadas en el mes a reportar.	
Reportes de clientes dañados de Antivirus y Administración de Equipos	Reportes generados para la corrección de agentes dañados en los equipos suministrados para la prestación del servicio.	
Reportes de equipos bajo demanda	Reportes generados para la atención de solicitudes bajo demanda de equipo.	
Reporte de Control de Activos Anual	Reporte anual del levantamiento de inventario en sitio de la infraestructura suministrada.	

Entregables Finales

Entregable	Descripción	Periodo de entrega
Documentación Relacionada con la prestación del servicio.	Entrega de la documentación relacionada con memorias técnicas y archivos electrónicos (bases de datos) que formarán parte de la transferencia del conocimiento al Instituto FONACOT.	30 días naturales previos al término de la vigencia del contrato.
Control de Activos.	Relación de equipos proporcionados distribuidos por Área, Dirección Regional, Estatal y de Plaza, así como Representaciones y Módulos.	30 días naturales previos al término de la vigencia del contrato.
Retiro de Equipos	Acta de entrega del retiro de equipos suministrados para la prestación del servicio.	Máximo a los 60 días naturales a la conclusión del servicio
Reportes de transferencia de Servicios	Entrega de documentación, reportes y todo lo relacionado a la finalización del servicio para cierre de contrato, memorias técnicas de los servicios, etc.	30 días naturales previos al término de la vigencia del contrato.

CUARTA. PRECIOS UNITARIOS. El INSTITUTO FONACOT se obliga a pagar al PRESTADOR por los servicios a que se refiere este contrato, los precios unitarios que se señalan en la **PROPIUESTA ECONÓMICA del PRESTADOR**, que como Anexo III, se agrega al presente contrato, anexo que una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo.

Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados considerando todos los conceptos del servicio que requiere el INSTITUTO FONACOT.

Asimismo, el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, no pagará al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

QUINTA. MONTO TOTAL DEL CONTRATO. De conformidad con los artículos 47, fracción I de la Ley de

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 fracción I de su Reglamento, el presupuesto mínimo a ejercer por este concepto durante la vigencia del presente contrato es de **\$54'651,828.00 M.N. (Cincuenta y cuatro millones seiscientos cincuenta y un mil ochocientos veintiocho pesos, 00/100 Moneda Nacional)**, más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de **\$85'173,633.20 M.N. (Ochenta y Cinco millones ciento setenta y tres mil seiscientos treinta y tres pesos, 20/100 Moneda Nacional)**, más el Impuesto al Valor Agregado, en términos de la **PROPUESTA ECONÓMICA del PRESTADOR, que como Anexo III**, se agrega al presente contrato, anexo que una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo.

Ambas partes están de acuerdo que el INSTITUTO FONACOT no está obligado a ejercer el presupuesto máximo.

El pago de los servicios quedará condicionado proporcionalmente al pago que el PRESTADOR deba efectuar en su caso por concepto de penas convencionales.

Si el PRESTADOR realizar trabajos por mayor valor del indicado, independientemente de la responsabilidad en que incurra por la ejecución de los trabajos excedentes, no tendrá derecho a reclamar pago alguno por ello.

SEXTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El presupuesto a ejercer por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2018 al 2021, serán por las cantidades que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

Año	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Monto mínimo	\$11,505,648.00	\$17,258,472.00	\$17,258,472.00	\$8,629,236.00	\$54,651,828.00
Monto máximo	\$17,931,291.20	\$26,896,936.80	\$26,896,936.80	\$13,448,468.40	\$85,173,633.20

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por cada período del 2018 al 2021, respectivamente. No habrá penalización ni responsabilidad alguna de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

SÉPTIMA. FORMA DE PAGO. En el presente servicio no se otorgarán anticipos.

Para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios realizados en el mes anterior y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 del Código Fiscal de la Federación, el PRESTADOR deberá emitir comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), que son facturas electrónicas que el PRESTADOR pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT en archivo XML (archivo electrónico del comprobante fiscal digital por Internet) y de manera adicional entregarán la representación de las facturas electrónicas en un documento impreso en papel, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del Contrato, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y los descuentos que en su caso



se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El inicio del servicio será facturable conforme a lo siguiente:

- Equipo bajo demanda, será facturable a partir de la entrega y puesta en punto del equipo con el usuario final.
- Equipo de Cómputo inicial, será facturable a partir del 1º de julio del 2018, considerando que en el periodo de transición se llevará la migración correspondiente, misma que será sin costo para el INSTITUTO FONACOT.
- El pago mensual de los equipos suministrados se realizará conforme a las cantidades entregadas en cada área o localidad, considerando las cantidades iniciales de equipo a suministrar en la tabla 1 del inciso d) suministro de equipo, del ANEXO TÉCNICO, marcado como anexo número II.
- El pago del servicio se realizará de conformidad a la entrega, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos suministrados para la prestación del servicio de manera inicial, la cual se considerará susceptible de pago, aquella en la que se hayan sustituido los equipos de cómputo actual por los proporcionados por el PRESTADOR, en dicha área o dirección, o conforme a los niveles de servicio, así como contar con la aceptación del personal autorizado del INSTITUTO FONACOT para la recepción de los servicios por área o dirección.
- Para el pago de los servicios de los equipos suministrados bajo demanda, se considerará a partir de la entrega y por los días del mes que se utilizó. Para lo cual los meses se considerarán de 30 (treinta) días, el mes siguiente se pagará de acuerdo a los costos mensuales de la propuesta económica, por lo que se considerará desde el día que se realizó la entrega configuración y puesta a punto del equipo suministrado durante el periodo de implementación.

Se realizarán los pagos una vez recibidos los servicios a entera satisfacción de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, conforme a las especificaciones indicadas en el presente contrato y sus anexos, en caso contrario se aplicarán las penas correspondientes. El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR los montos que correspondan, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques [REDACTED]

[REDACTED] posteriores a la presentación de la factura correspondiente, la cual deberá contener los requisitos de ley y contar con el visto bueno del Administrador del Contrato.

Los comprobantes fiscales que expida el PRESTADOR, deberán cumplir con los requisitos contenidos en el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación y la representación impresa de las facturas electrónicas que constará en un documento impreso en papel, deberá contar con el visto bueno del Administrador del Contrato.

El PRESTADOR podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la institución citada en esta cláusula, siempre que dé aviso al INSTITUTO FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

OCTAVA. PAGOS. Para el pago de los servicios efectivamente proporcionados, el PRESTADOR deberá entregar lo siguiente:

- a. Comprobantes fiscales digitales por Internet (CFDI), en archivo XML y la representación de dichos comprobantes en documento impreso en papel, que reúnan los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes serán enviados y entregados en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, 5º piso, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y

Comunicación, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas, de lunes a viernes en días hábiles y para el caso de la factura electrónica se deberá enviar a la siguiente dirección de correo electrónico: javier.jimenez@fonacot.gob.mx con copia a alejandro.rodriguez@fonacot.gob.mx

- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR, los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a satisfacción.

Dentro de los veinte días naturales contados a partir de la entrega de la factura respectiva, previa prestación de los servicios, en los términos del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT deberá requerir en su caso al PRESTADOR, la corrección de errores o deficiencias contenidos en la factura o en el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes; tramitar el pago de dicha factura o documento y realizar el pago al PRESTADOR.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADOR la opción de recibir el pago por medios electrónicos.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que las facturas entregadas por el PRESTADOR para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el PRESTADOR presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

NOVENA. VIGENCIA. La vigencia del presente contrato será del 22 de mayo del 2018 al 30 de junio del 2021, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT, y considerando lo siguiente:

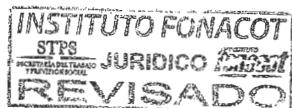
El equipo nuevo (bajo demanda) requerido por el Administrador del contrato, podrá ser solicitado a partir del día hábil siguiente a la dictaminación favorable (22 de mayo de 2018) en adelante.

Entendiéndose como equipo nuevo aquel que al inicio de la vigencia no se encuentre en la relación de la base instalada de equipos y facturada en el actual contrato de estos servicios.

Para la puesta en operación del equipo de cómputo inicial (del proveedor anterior), se considerará un periodo de transición durante el cual se realizarán las actividades de migración sin costo para el INSTITUTO FONACOT. El periodo de transición comienza a partir del día hábil siguiente a la dictaminación favorable (22 de mayo de 2018) y hasta el 30 de junio de 2018, considerándose como inicio del servicio a partir del 1 de julio del presente año 2018.

Entendiéndose como equipo de cómputo inicial, todos aquellos equipos que sustituirán al equipamiento del proveedor anterior, mismos que se encuentran dentro de la relación de la base instalada en el INSTITUTO FONACOT.

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Calle" or a similar name, is placed here.

DÉCIMA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO ABIERTO PLURIANUAL. El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato abierto plurianual, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza, en moneda nacional, expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto máximo total a erogar en el ejercicio fiscal 2018, sin incluir el 16% (Dieciséis por ciento) del Impuesto al Valor Agregado, renovando la garantía en los ejercicios fiscales del 2019, 2020 y 2021, de conformidad con el artículo 85 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 103 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, cuando la forma de garantía sea mediante fianza, cada una de las pólizas de fianza deberá contener en su texto, como mínimo, las siguientes previsiones:

- a) Que cada una de las fianzas que se otorgan, atenderán a todas las estipulaciones contenidas en el presente contrato abierto plurianual.
- b) Que para cancelar cada una de las fianzas, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales de cada ejercicio presupuestal, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que cada una de las fianzas permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garanticé cada ejercicio presupuestal 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, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en los artículos 282 y 283 de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que medie aviso, su consentimiento en términos del artículo 179 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.

En el supuesto de rescisión de este contrato por causas imputables al PRESTADOR, la fianza se hará exigible de inmediato sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente.

La garantía de cumplimiento del contrato, se hará exigible de inmediato, sin necesidad de juicio previo ni declaración judicial alguna, y sin perjuicio de la responsabilidad que pudiese fincarle el INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR ante autoridad competente, cuando se presente de manera enunciativa y no limitativa, alguno de los siguientes casos:

- Cuando por causas imputables al PRESTADOR, se incumpla con cualquiera de las condiciones pactadas en el contrato y consecuentemente se rescinda el mismo, o
- Cuando se haya vencido el plazo para el inicio de la vigencia del contrato y el PRESTADOR por sí mismo o a requerimiento del INSTITUTO FONACOT, no sustente debidamente las razones del incumplimiento en el inicio, previo agotamiento de las penas convencionales respectivas, o
- Cuando se detecten vicios ocultos o defectos de la calidad de los servicios recibidos.

DÉCIMA PRIMERA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO. La fianza a que se refiere la cláusula que antecede será cancelada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para cancelar la fianza será indispensable la constancia de cumplimiento total de las obligaciones, donde conste la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT en ese sentido, con fundamento en el artículo 103, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

DÉCIMA SEGUNDA. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL. El PRESTADOR se obliga a contratar y entregar al INSTITUTO FONACOT una póliza de responsabilidad civil que garantice la protección de daños y perjuicios que por causas imputables a la mano de obra de su personal pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización, mediante una póliza de responsabilidad civil cuyo monto será por un importe mínimo de \$6'000,000.00 M.N. (Seis millones de pesos, 00/100 Moneda Nacional).

Dicha póliza deberá ser expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y deberá ser entregada a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación ubicada en Avenida Insurgentes Sur número 452, quinto piso, colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06760, en un horario de 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes, en un plazo máximo de 4 (cuatro) días hábiles posteriores a la dictaminación favorable.

Si por causa de la prestación del servicio se producen daños a los sistemas, equipos o componentes del mismo se hará válida la garantía por responsabilidad civil, y en caso de que algún siniestro supere el monto de la póliza requerida, el PRESTADOR se hará cargo de la totalidad de los gastos que se generen.

DÉCIMA TERCERA. RESPONSABILIDAD LABORAL. El PRESTADOR bajo su más estricta responsabilidad, podrá nombrar los auxiliares, especialistas o técnicos que requiera para la prestación del servicio materia del presente contrato, en el entendido de que asumirá responsabilidad total de la actuación de los mismos, respondiendo de los daños y/o perjuicios que en su caso éstos en el desempeño de su participación llegaren a ocasionar al INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designen como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT, obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT,

reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT, en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

En caso de que las personas designadas por el PRESTADOR como sus auxiliares, especialistas o técnicos, sufren accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirán la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

El PRESTADOR se obliga a cubrir al INSTITUTO FONACOT los gastos y costas judiciales erogadas por este último, a causa de que concurre cualquier circunstancia planteada en la presente cláusula.

DÉCIMA CUARTA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR. El PRESTADOR se obliga a lo siguiente:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato.
- b) Contar con el personal profesional y técnicos especializados en el ramo, suficiente para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.

DÉCIMA QUINTA. CALIDAD DEL SERVICIO. El PRESTADOR quedará obligado ante el INSTITUTO FONACOT a responder de la calidad de los servicios prestados, así como de cualquier otra responsabilidad en que hubiere incurrido, en los términos señalados en el presente contrato, en lo dispuesto por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

El PRESTADOR deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR, deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas, las normas mexicanas y a falta de éstas, las normas internacionales o en su caso, las normas de referencia vigentes que resulten aplicables para el tipo de los servicios solicitados.

El personal autorizado del INSTITUTO FONACOT, cuando así lo estime conveniente, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente de los servicios objeto del presente contrato.

El PRESTADOR manifiesta su conformidad para que el INSTITUTO FONACOT supervise los servicios que se compromete a proporcionar. Dicha supervisión no exime ni libera al PRESTADOR de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de este contrato.

El INSTITUTO FONACOT podrá rechazar los servicios si no reúnen las especificaciones y alcances establecidos en este contrato, obligándose el PRESTADOR en este supuesto a realizarlos nuevamente bajo su exclusiva responsabilidad y sin costo adicional para el INSTITUTO FONACOT.

DÉCIMA SEXTA. OBSERVACIONES AL SERVICIO. Convienen las partes en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para la mejor prestación del servicio, dentro de los términos establecidos en el contrato y sus anexos, observaciones que serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR.

DÉCIMA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD. Con motivo de la prestación del SERVICIO contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

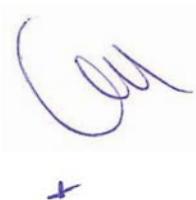
Toda la documentación que con motivo del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT entregue al PRESTADOR, así como toda la información que el PRESTADOR desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley de la Propiedad Industrial, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, debiendo el PRESTADOR guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que el PRESTADOR se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del INSTITUTO FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el PRESTADOR sea constitutiva de delito, en perjuicio del INSTITUTO FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

DÉCIMA OCTAVA. UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. Con la información que sea proporcionada al PRESTADOR, éste se obliga a:

- a) Utilizar toda la información a que tenga acceso o generada con motivo del servicio, únicamente para prestar el objeto de este contrato.
- b) Limitar la revelación de la información y documentación a que tenga acceso, únicamente a las personas que dentro de su propia organización se encuentren autorizadas para conocerla, haciéndose responsable del uso que dichas personas puedan hacer de la misma.
- c) No hacer copias de la información, sin la autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- d) No revelar a ningún tercero la información sin la previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- e) Una vez concluida la vigencia del presente contrato, el PRESTADOR entregará al INSTITUTO FONACOT todo el material y copias que contenga la información confidencial recabada o que le haya sido proporcionada por el INSTITUTO FONACOT, así como la documentación e información



proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida con motivo del desempeño de sus actividades materia de contratación.

DÉCIMA NOVENA. PAGOS EN EXCESO. De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, tratándose de pagos en exceso que hayan recibido el PRESTADOR, deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por 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 en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

En caso de rescisión del contrato, el PRESTADOR deberá reintegrar, en su caso, los pagos progresivos que haya recibido más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre el monto del anticipo no amortizado y pagos progresivos efectuados y se computarán por días naturales desde la fecha de su entrega hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

VIGÉSIMA. NIVELES DE SERVICIO. El PRESTADOR deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes niveles de servicio:

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Entrega de equipo inicial	Conforme a la programación de entrega dentro del plan de trabajo. La entrega inicial de los equipos suministrados para la prestación del servicio será máxima el 30 de junio del 2018.
Entrega del Servicio de Antivirus	Máximo el 30 de junio de 2018.
Entrega del servicio de Administración de Equipos	Máximo el 30 de junio de 2018.
Cambios de equipos suministrados	Regresar o remplazar el equipo reportado por fallas, a las instalaciones del INSTITUTO FONACOT que haya sido llevado a las instalaciones del prestador del servicio para su reparación máximo a los 10 días hábiles de recibir la notificación por parte del Instituto.
Suministrar el equipo bajo demanda	Máximo a los 20 días naturales posteriores a la solicitud formal del Administrador del Contrato.
Suministro de Recursos Humanos	A partir del siguiente día natural de la dictaminación favorable.
Sustitución de recursos humanos	Dentro de los 10 días hábiles de causada la baja del personal o a solicitud del administrador del contrato.
Sustitución de Equipos por Robo	Dentro de los 10 días hábiles de entregada la documentación soporte y levantada la orden de cambio por Sustitución de equipo por Robo.

Para la atención de incidentes

El Prestador del Servicio será responsable de solucionar los incidentes que por cualquier causa genere la interrupción de los servicios o imposibilite la operación de algún equipo contenido en los servicios solicitados:

El Prestador del Servicio cumplirá con los siguientes tiempos para la atención, solución de incidentes, así como el tiempo de respaldo en caso de que aplique dispondrá de los siguientes tiempos:

PRIORIDA D	UBICACIÓN	VENTANA DE SERVICIO (HORAS LABORABLES)	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	TIEMPO DE RESPALDO
			TA	Ts	TR
1	Oficinas centrales	8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes Y 8:30 a 17:00 horas los sábados y domingos	15 minutos	1 hora	3 horas
2	Oficinas centrales		1 hora	2 horas	4 horas
3	Oficinas metropolitanas y del interior de la república	8:30 a 20:00 horas de lunes a viernes Y 8:00 a 17:00 horas los sábados y domingos, hora local de cada estado	45 minutos	4 hora	24 horas
4	Oficinas metropolitanas y del interior de la república		1 hora	8 horas	36 horas

Ta=tiempo de atención.

Es el tiempo que transcurre desde que la "mesa de servicio" toma la llamada hasta que se le asigna un "número de reporte" al usuario final. Este tiempo incluye las actividades que se ejecutan para realizar el diagnóstico, así como las primeras acciones correctivas.

Ts=tiempo de solución.

Es el tiempo que se contabiliza desde la asignación del ticket a un especialista (incluyendo el nivel 2) hasta su solución.

Tr=tiempo de respaldo.

Se comienza a contabilizar desde el tiempo de atención y se refiere al tiempo con el que cuenta para proporcionar e instalar un bien con características similares o superiores en caso de que no repare el bien original.

El Prestador del Servicio proporcionará un bien con características similares o superiores en respaldo o reemplazo del equipo dañado suministrado por lo que realizará el proceso de migración y puesta a punto sobre este equipo, el cual quedará como equipo permanente con el usuario, el equipo retirado, en su caso, será reparado posterior al retiro y se tendrá listo para la atención de cualquier otro evento, el Prestador del Servicio realizará el proceso administrativo correspondiente para el control y administración de cambios, si el Prestador del Servicio cuenta con equipos podrá realizar la sustitución inmediata, mediante la orden de cambio de equipo.

Las horas para tiempo de atención, solución y entrega de equipo de reemplazo se consideraran horas hábiles, por lo que en caso de que el plazo venza en horario fuera de operación se considerara la atención al siguiente día hábil en los horarios de operación.

La prioridad se determina por la ubicación geográfica y el tipo de usuario, conforme a lo siguiente:

Las prioridades 1 y 2 son usuarios ubicados en oficinas centrales, la prioridades 3 y 4 son para usuarios ubicados en el área metropolitana y el interior de la república mexicana.

Prioridad 1, “mandos superiores de oficinas centrales”.

- En caso de levantarse un incidente o requerimiento, el técnico iniciara las actividades pertinentes para cumplir con los tiempos de atención de 15 minutos.
- En caso de falla de equipo, el técnico reparara el equipo en un lapso no mayor a 1 (una) hora posterior a haber levantado el incidente.
- Si en el lapso de 3 (tres) horas de haber registrado la solicitud, no ha sido posible reparar el equipo, el Prestador del Servicio proporcionara otro equipo como reemplazo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.
- Se informa que aproximadamente existen un máximo de 120 (ciento veinte) usuarios con prioridad 1 “mandos superiores ubicados en oficinas centrales”.

Prioridad 2, “demás usuarios de oficinas centrales”.

- En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico asignado comenzara las actividades pertinentes, cumpliendo con los tiempos de atención de 1 hora.
- En caso de falla de equipo el técnico asignado acudirá al área o dirección que se indique en el reporte y reparar el equipo en un lapso no mayor a 2 (dos) horas posteriores a haber recibido el reporte de atención.
- Si en el lapso de 4 (cuatro) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el Prestador del Servicio proporcionara otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.

Prioridad 3, “mandos superiores oficinas metropolitanas y del interior de la república”.

- En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico asignado comenzara las actividades pertinentes, cumpliendo con los tiempos de atención de 45 (cuarenta y cinco) minutos.
- En caso de falla de equipo el técnico asignado acudirá al área o dirección que se indique en el reporte y reparar el equipo en un lapso no mayor a 4 (cuatro) horas posterior a haber recibido el reporte de atención.
- Si en el lapso de 24 (veinticuatro) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el Prestador del Servicio proporcionara otro equipo como reemplazo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.
- Se informa que aproximadamente existen un máximo de 120 (ciento veinte) usuarios con prioridad 3 “mandos superiores oficinas metropolitanas y del interior de la república”.

Prioridad 4, “demás usuarios oficinas metropolitanas y del interior de la república”.

- En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico asignado comenzara las actividades pertinentes vía remota, para cumplir con los tiempos de atención de 1 (una) hora.
- En caso de falla de equipo en las oficinas del área metropolitana o del interior de la república, el técnico de asignado acudirá a las oficinas del Instituto que se indique y reparara el equipo en un lapso no mayor a 8 (ocho) horas, posterior a haber recibido el reporte de atención.

- Si en el lapso de 36 (treinta y seis) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el Prestador del Servicio proporcionara otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.

Los tiempos de atención, solución y respaldo consideran cualquier acción que requiera realizar el prestador del servicio para restablecer la operación normal del equipo reportado.

Disponibilidad de servicios

Los servicios solicitados deberán cumplir con los siguientes niveles de disponibilidad:

ID	Servicio	Descripción	Disponibilidad
1	Disponibilidad de utilizar el servicio de Antivirus	Disponibilidad del servicio para la distribución y actualización de clientes y definiciones de virus.	Lunes a domingo en un esquema de 7 X 24
2	Disponibilidad de utilizar el servicio herramienta de Administración de equipos	Disponibilidad del servicio para la distribución y actualización de software, parches de seguridad, fixes, etc.	Lunes a domingo en un esquema de 7 X 24
3	Actualizaciones de Clientes de Antivirus	Que los equipos suministrados cuenten con los clientes de antivirus instalados y actualizados con sus últimas definiciones de virus	Al menos el 90 % de los equipos suministrados y que se encuentren en la red MPLS deberán contar con el cliente y su actualización de manera mensual
4	Actualización de Cliente de herramienta de administración de equipos	Que los equipos suministrados cuenten con los clientes de la herramienta de administración de equipos instalados y actualizados con sus últimas actualizaciones de seguridad y críticas.	Al menos el 90 % de los equipos suministrados y que se encuentren en la red MPLS deberán contar con el cliente y su actualización de manera mensual.

VIGÉSIMA PRIMERA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, en caso de atraso en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el PRESTADOR queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) por cada día natural de atraso de los servicios no proporcionados, hasta su cumplimiento a entera satisfacción del INSTITUTO FONACOT, considerando los siguientes casos concretos:

1. La de no entregar, instalar, configurar y poner en operación los equipos suministrados para la prestación del servicio, máximo el 30 de junio de 2018.
2. La de no entregar los servidores y repositorios e implementar la solución para el Servicio de Antivirus, máximo el 30 de junio de 2018.
3. La de no instalar, configurar y parametrizar el servicio de Administración de equipos en los servidores de la consola del *System Center*, que garantice la instalación de clientes para la distribución de parches de seguridad y actualizaciones críticas, máximo el 30 de junio de 2018.
4. La de no suministrar los equipos bajo demanda, máximo a los 20 días naturales posteriores a la solicitud formal del Administrador del Contrato.
5. La de no presentarse el recurso humano propuesto, a partir del siguiente día natural posterior a la dictaminación favorable.
6. La de no realizar la sustitución de los recursos humanos, máximo a los 10 días hábiles de causada la baja del personal o a solicitud del administrador del contrato.

7. La de no realizar la reposición de equipos suministrados que causen baja por robo, daño o pérdida, dentro de los diez días hábiles de entregada la documentación soporte y levantada la orden de cambio por sustitución de equipo por Robo.

Las penalizaciones deberán ser cubiertas de acuerdo a lo que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los factores para determinar las penalizaciones serán de multiplicar el costo total mensual de los servicios de suministro de equipo por el 1% diario.

Para los puntos 1, 4, 6 y 7 la aplicación de penas será del 1% diario sobre el costo del suministro de equipo mensual no entregado, conforme a la propuesta económica.

Para los puntos 2, 3 y 5 la aplicación de penas será del 1% diario sobre el costo total mensual del servicio de suministro de equipos de la propuesta económica presentada.

Cuando el monto total de aplicación de las penas convencionales rebase el 10% del valor total del presente contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá iniciar el procedimiento de rescisión del contrato, en los términos del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

De conformidad con el segundo párrafo del artículo 95 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el pago de los servicios quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales por atraso. En el entendido de que si el contrato es rescindido no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas al hacer efectiva la garantía de cumplimiento.

Para determinar la aplicación de las penas convencionales, no se tomarán en cuenta las demoras motivadas por caso fortuito o causas de fuerza mayor o cualquier otra causa no imputable al PRESTADOR.

De conformidad con lo dispuesto en la parte final del primer párrafo del artículo 96 del Reglamento citado, la suma de todas las penas convencionales aplicadas al PRESTADOR por ningún concepto podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Si en un término de 10 (diez) días naturales persiste el atraso, el INSTITUTO FONACOT podrá rescindir administrativamente el contrato y, en su caso, hará efectiva la fianza para el cumplimiento del contrato.

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través del Administrador del Contrato, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo el PRESTADOR realizar el pago correspondiente, a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que el PRESTADOR efectuará el pago. El cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales o bien contar con la autorización del PRESTADOR a fin de que se efectúe el descuento directo a su factura.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR contará con un plazo que no excederá de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la notificación. En el supuesto de que el cálculo de la penalización contenga centavos, el monto se ajustará a pesos, de tal suerte que las que contengan cantidades que incluyan de 1 hasta 50 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata anterior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustarán a pesos a la unidad inmediata superior.

Ambas partes acuerdan que aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo

determinado de cumplimiento no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que el INSTITUTO FONACOT deduzca su costo del importe correspondiente.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DEDUCTIVAS. En los términos de lo previsto por el artículo 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR las deducciones (notas de crédito), a los conceptos del servicio que en su caso presente deficiencias.

Atención y solución de incidentes, problemas y cambios de equipo de cómputo

Las siguientes tablas muestran los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo mensual del servicio correspondiente al Servicio suministro de equipos de acuerdo con los costos señalados en la PROPUESTA ECONÓMICA del PRESTADOR (Anexo III)

Calidad de servicios lograda para tiempos de atención prioridad 1 o 2 o 3 o 4 (aplica a todas las prioridades)		
Límite inferior	Límite superior	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción por tiempo de atención (TA)
99.50%	100%	0%
98%	99.49%	0.5%
96%	97.99%	0.8%
85%	95.99%	2%
Menor a 85%		5%

Calidad de servicios lograda para tiempos de solución prioridad 1 o 2 o 3 o 4 (aplica a todas las prioridades)		
Límite inferior	Límite superior	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción por tiempo de solución (TS)
99%	100%	0%
94%	98.99%	1%
90%	93.99%	1.5%
85%	89.99%	2%
Menor a 85%		5%

Calidad de servicios lograda para tiempos de respaldo prioridad 1 o 2 o 3 o 4 (aplica a todas las prioridades)		
Límite inferior	Límite superior	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción por tiempo de respaldo (TR)
99%	100%	0%
94%	98.99%	1%
90%	93.99%	1.5%
85%	89.99%	2%
Menor a 85%		5%

C= porcentaje de cumplimiento durante el periodo.

El INSTITUTO FONACOT considerará de forma mensual el cumplimiento (C) de los servicios contemplando los tiempos establecidos en las coberturas limitada o amplia (TC) y tiempos fuera (TF) acumulados de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$C = \frac{(TC - TF) \times 100}{TC}$$

Las deductivas se aplicarán por separado, por el incumplimiento en los niveles de servicio solicitados por disponibilidad de tiempo de atención (TA), disponibilidad de tiempo de solución (TS) y disponibilidad en el tiempo de respaldo (TR) por lo que se realizará la suma de deductivas = DTA+DTS+DTR para prioridad uno más prioridad dos o más prioridad tres más prioridad cuatro.

Por lo que las deductivas serán la suma que se presenten para prioridad uno más las de prioridad dos y así sucesivamente de acuerdo al número de prioridades existentes.

Por tiempo de atención se podrá hacer de manera remota.

Disponibilidad de servicios de Antivirus y Herramientas de Administración de Equipos

La siguiente tabla muestra los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo mensual de los servicios correspondientes señalados en la **PROPUESTA ECONÓMICA del PRESTADOR (Anexo III)**

Disponibilidad de servicios:

ID	Servicio	Descripción	Horario de Servicio	Disponibilidad mensual	Deducción por incumplimiento
1	Disponibilidad de Antivirus	Disponibilidad del servicio de Antivirus	Lunes a Domingo 7 x 24	D >= 99.5 %	1 % por cada décima porcentual de incumplimiento parcial o deficiente sobre costo unitario mensual del servicio de suministro de equipos
2	Disponibilidad Administración de Equipos	Disponibilidad de la Herramienta de Administración de Equipos	Lunes a Domingo 7 x 24	D >= 99.5 %	1 % por cada décima porcentual de incumplimiento parcial o deficiente sobre costo unitario mensual del servicio de suministro de equipos

Actualizaciones de clientes de Antivirus y Herramientas de Administración de Equipos:

La siguiente tabla muestra los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo total mensual del servicio suministro de equipos proporcionados para la prestación del servicio considerando los costos señalados en la **PROPUESTA ECONÓMICA del PRESTADOR (Anexo III)**

Calidad de Servicios Lograda (Cambio Estándar)		
Límite inferior	Límite Superior	Porcentaje de deducción
90%	100%	0%
87%	89.999%	5 %
85%	86.999%	10 %
80% o menor	84.999%	15%

VIGÉSIMA TERCERA. SANCIONES. Se hará efectiva la garantía relativa al cumplimiento del contrato, cuando el PRESTADOR incumpla a cualquiera de sus obligaciones contractuales por causas a él imputables; teniendo el INSTITUTO FONACOT facultad potestativa para rescindir el presente contrato.

La aplicación de la garantía de cumplimiento será proporcional al monto de las obligaciones incumplidas.

Independientemente de lo anterior, cuando el PRESTADOR incumpla con sus obligaciones contractuales por causas imputables a él, y como consecuencia, cause daños y/o perjuicios graves al INSTITUTO FONACOT, o bien, proporcione información falsa, actúe con dolo o mala fe en la celebración del contrato o durante la vigencia del mismo, se hará acreedor a las sanciones establecidas en los artículos 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA CUARTA. IMPUESTOS Y DERECHOS. Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios, serán pagados por cada una de las partes, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

VIGÉSIMA QUINTA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES. El PRESTADOR no podrá en forma alguna ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivados de este contrato, salvo los derechos de cobro, mismos que sólo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue el INSTITUTO FONACOT a el PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA SEXTA. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y/O MARCAS. El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor y en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniere alguna reclamación en contra del INSTITUTO FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste, será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento al PRESTADOR, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al INSTITUTO FONACOT de cualquier controversia, liberándole de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

Además, los derechos de autor o en su caso de propiedad industrial que lleguen a generarse por los productos que se deriven de dicha actividad, serán propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, en términos de lo dispuesto por el artículo 45, fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. MODIFICACIONES. El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá incrementar el monto del contrato o la cantidad de los servicios, siempre que las modificaciones no rebasen en su conjunto, el veinte por ciento del monto o cantidad de los conceptos o volúmenes establecidos originalmente en los mismos, dentro de su vigencia, y que el precio sea igual al pactado originalmente en el contrato que se modifique.

Por lo que se refiere a la vigencia, ésta podrá ser ampliada, siempre que no se rebase el primer trimestre del ejercicio fiscal siguiente y resulte indispensable para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT, de conformidad con lo establecido el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

VIGÉSIMA OCTAVA. CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR:

- A) No inician la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecutan los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato, o sin motivo justificado no acatan las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspenden injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa dejan de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Ceden en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No dan al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.
- H) Se declaran en concurso mercantil o les sobreveniere una huelga o por cualquier causa análoga.
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en sus anexos.

VIGÉSIMA NOVENA. PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. El incumplimiento del PRESTADOR a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto. Si son el PRESTADOR quienes deciden rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtengan la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que a el PRESTADOR les sea comunicado por escrito el incumplimiento en que hayan incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles expongan lo que a su derecho convenga y aporten, en su caso, las pruebas que estimen pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubieren hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá estar debidamente fundada, motivada y comunicada a el PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días siguientes a lo señalado en el punto 1, y
4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de la rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciere prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con el PRESTADOR otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El

convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el supuesto del cuarto párrafo del artículo 54 de la Ley mencionada, el INSTITUTO FONACOT elaborará un dictamen en el cual justifique que los impactos económicos o de operación que se occasionarían con la rescisión del contrato, resultarían más inconvenientes.

Cuando por motivo del atraso en la prestación de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

TRIGÉSIMA. TERMINACIÓN ANTICIPADA. El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando por convenir a los intereses del INSTITUTO FONACOT así lo determine; cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se occasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar a el PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

TRIGÉSIMA PRIMERA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Cuando durante la vigencia del contrato sobrevinieren causas de fuerza mayor o de caso fortuito, el INSTITUTO FONACOT podrá suspender la prestación del servicio, en cuyo caso únicamente se pagarán aquellos servicios efectivamente devengados.

Cuando dicha suspensión obedezca a causas imputables al INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR tendrá derecho al pago de los gastos no recuperables durante el tiempo en que dure esta suspensión.

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a 5 (cinco) días naturales, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR. Ninguna de las partes será responsable por cualquier retraso o incumplimiento de este contrato que resulte de caso fortuito, fuerza mayor o por causas atribuibles al INSTITUTO FONACOT, en la inteligencia de que, una vez superados los dos primeros eventos, se reanudará la prestación de los servicios objeto del presente contrato, si así lo manifiesta el INSTITUTO FONACOT.

Para los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor, el PRESTADOR deberá notificar y acreditar dicha situación al INSTITUTO FONACOT, previo al vencimiento de las fechas de cumplimiento estipuladas originalmente; igual procedimiento llevará a cabo el INSTITUTO FONACOT, para el caso de que por causas atribuibles a éste, no se cumpla con el servicio en las fechas pactadas, procediéndose a modificar el presente contrato a efecto de diferir la fecha para la prestación de los servicios. En este supuesto deberá formalizarse el convenio modificatorio respectivo, no procediendo la aplicación de penas convencionales por atraso, lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.

Se entiende por caso fortuito o fuerza mayor cualquier acontecimiento imprevisible e insuperable que impida a las partes afectadas el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato, si dicho evento se encuentra más allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.
- F) Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:
 - i. Incumplimiento de cualquier obligación contractual de las partes para la realización de los servicios, excepto y en la medida en que dicho retraso en la entrega sea causado por un caso fortuito o fuerza mayor; o
 - ii. Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

TRIGÉSIMA TERCERA. PRÓRROGAS Y/O DIFERIMIENTOS. La fecha de inicio o de terminación total de los servicios o las fechas parciales de cumplimiento de los servicios, podrán ser prorrogadas en los siguientes casos:

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto será necesario que el PRESTADOR notifiquen el evento al Administrador del Contrato, y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifiquen el evento al Administrador del Contrato, soliciten por escrito la prórroga ante el INSTITUTO



FONACOT, inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.

En los supuestos establecidos en los incisos A) y C), el Administrador del Contrato analizará la solicitud así como los razonamientos y documentación comprobatoria que presenten el PRESTADOR, notificándole por escrito si se concede o no la prórroga, en un plazo no mayor de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del PRESTADOR, la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

TRIGÉSIMA CUARTA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Javier Jiménez Jiménez, Subdirector General de Tecnología de la Información y Comunicación, será el responsable de administrar, verificar, vigilar y supervisar el cumplimiento del contrato.

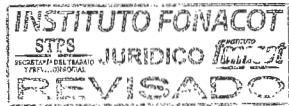
TRIGÉSIMA QUINTA. DISCREPANCIA. El PRESTADOR acepta que en caso de discrepancia entre la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de los cuales deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la solicitud respectiva.

TRIGÉSIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DISTINTOS AL PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN PREVISTO EN LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO. En principio, la solución de las controversias que pudieran surgir entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, se resolverán siguiendo las disposiciones contenidas en el Título Sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, según lo establece el artículo 15 de la ley mencionada.

TRIGÉSIMA SÉPTIMA. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCILIACIÓN. El PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 77 de la citada ley, podrán en cualquier momento, presentar ante la Secretaría de la Función Pública la solicitud de conciliación, en caso de que hubiere desavenencias derivadas del cumplimiento del presente contrato, conforme al procedimiento establecido en los artículos 77, 78 y 79 de la referida ley.

TRIGÉSIMA OCTAVA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APlicable. Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y sus respectivos Reglamentos, al Código Civil Federal, Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal del INSTITUTO FONACOT resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que por razón de sus domicilios presentes y futuros les correspondan o les llegaren a corresponder.

LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 22 DE MAYO DEL 2018, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.



POR EL INSTITUTO FONACOT

LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE
HARO
APODERADO LEGAL Y
REPRESENTANTE

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

CONTRATO No. I-SD-2018-109

POR EL PRESTADOR

SR. JOSE ALFREDO FRANCO DE LEÓN
APODERADO LEGAL

ÁREA CONTRATANTE

LIC. JAVIER JIMÉNEZ JIMÉNEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN

MTRO. EDGAR GUILLERMO URBANO
AGUILAR
DIRECTOR DE RECURSOS MATERIALES
Y SERVICIOS GENERALES

Contrato No. I-SD-2018-109

Visto bueno del área administrativa DSS

Visto bueno del área requirente

Elaboró: Lic. Leticia Velis Delgadillo

Supervisó: Lic. Dora Nava García



**ANEXO I
CARTA ACEPTACIÓN**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 2 PÁGINAS, ANEXO QUE UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2018-109

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUIRENTE _____

Cel



Ciudad de México, a 27 de febrero de 2018

ASUNTO: Respuesta a oficio número SGTC.061.02.2018 de fecha 23 de febrero de 2018, en donde nos manifiestan su interés en el procedimiento de adhesión al contrato de CONALITEG.

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Av. Insurgentes Sur No. 452
Col. Roma Sur. Delegación Cuauhtémoc
Ciudad de México, C.P. 06760
Presente

At'n: Lic. Javier Jiménez Jiménez
Subdirector General de Tecnologías de la
Información y Comunicación

Me refiero al oficio al rubro mencionado, en donde el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT), nos manifiesta su interés en llevar a cabo un proceso de adhesión al contrato número 5100001619 que mi representada SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. de C.V. tiene firmado con la COMISIÓN NACIONAL DE LIBROS DE TEXTO GRATUITOS (CONALITEG) derivado de la Licitación Pública Nacional Electrónica LA-0011L6J001-E288-2017.

Lo anterior bajo la figura de adjudicación directa con fundamento en la fracción III del artículo 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público (LAASSP) y la Fracción III del artículo 72 de su Reglamento.

En tal virtud, me permito manifestar que mi representada acepta otorgar los mismos servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad de los servicios materia del contrato número 5100001619 para el INFONACOT, con una vigencia de 38 meses de servicio efectivos contados a partir del 01 de mayo de 2018 y hasta el 30 de junio de 2021, conforme a la propuesta técnica adjunta, la cual está basada en los términos de referencia del INFONACOT con las condiciones del contrato 5100001619 que mi representada tiene firmado con la CONALITEG.

Se adjunta además matriz resumen de cumplimiento en la podemos resaltar los valores agregados que ofrecemos, sin que represente un costo adicional al INFONACOT.

Adicionalmente se adjunta la propuesta económica, conforme al Anexo "Formato de Propuesta Económica", considerando las mismas condiciones y costos establecidos en el contrato 5100001619 al rubro mencionado.

Cabe mencionar que derivado de un análisis detallado de las necesidades del INFONACOT reflejadas en el documento "Términos de Referencia" utilizado en su estudio de mercado y sobre todo derivado de los avisos de los fabricantes sobre la actual poca disponibilidad en el mercado mexicano de los equipos originalmente propuestos para el Perfil Escritorio, el Perfil Laptop y el perfil Proyector Oficina en el contrato de CONALITEG, en la propuesta técnica adjunta al presente escrito, ofrecemos equipos para esos mismos perfiles, que representan para el Instituto una mejor opción alineada a las necesidades del Instituto, con un mejor desempeño operativo, sin que lo anterior represente un costo adicional para el instituto, es decir, respetando los mismos precios del contrato 5100001619.

No omito mencionar que para el caso del perfil Laptop Diseño Mac, solicitado por INFONACOT, estamos proponiendo un equipo Macbook Pro, el cual se cobrará conforme al perfil Equipo Diseño del contrato de la CONALITEG, siendo un equipo con características superiores y con la ventaja adicional de ser un equipo portátil, teniendo en consecuencia, un beneficio para el INFONACOT en relación con el contrato de la CONALITEG (se adjunta justificación técnico económica).

Asimismo, para los dos perfiles de equipo portátil solicitados por el INFONACOT, estamos proponiendo el mismo equipo portátil ofertado en el multicitado contrato 5100001619, que cumple y excede en algunos aspectos con lo solicitado por INFONACOT.

Para el caso del Proyector Sala solicitado por INFONACOT estamos proponiendo un equipo Vivitek modelo DX977 el cual se cobrará conforme al perfil Proyector Oficina del contrato de la CONALITEG, siendo un equipo con características superiores teniendo en consecuencia, un beneficio para el INFONACOT en relación con el contrato de la CONALITEG (se adjunta justificación técnico económica).

Sin otro particular al respecto reciban la mejor de mis consideraciones.

ATENTAMENTE,



JOSE JUAN CARLOS GONZÁLEZ GONZÁLEZ
REPRESENTANTE LEGAL
SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

**ANEXO II
ANEXO TÉCNICO**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 71 PÁGINAS, ANEXO QUE UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2018-109

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUIERENTE _____



**ANEXO TÉCNICO
“SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA PARA USUARIO FINAL”**

I.- Información General

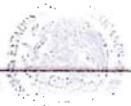
- a. Antecedentes
- b. Cantidad de equipo

II.-Descripción De Servicios

- a. Objetivo
- b. Alcance
- c. Plan de trabajo
- d. Suministro de equipos
- e. Especificaciones técnicas
- f. Software adicional
- g. Pre configuración de equipo
- h. Instalación y configuración de equipos
- i. Asignación y control de bienes informáticos
- j. Borrado de información de equipos a sustituir
- k. Soporte técnico
 - Soporte técnico proactivo
 - Soporte técnico reactivo
 - Atención y solución de incidentes, problemas y cambios de equipo
 - Ordenes de cambio
 - Requerimientos
 - Partes y refacciones
 - Cambio de equipos
- l. Mantenimientos preventivos
- m. Control de cambios
- n. Servicios bajo demanda
- o. Servicios especiales
 - Instalación masiva de software programada
 - Caravanas y ferias
 - Instalación Masiva De Software y Cambio De Imagen Programada.
 - Cambios de equipos suministrados
 - Personal de soporte en sitio
 - Cambios de domicilio o remodelaciones
- p. Servicio de antivirus
- q. Servicio de administración de equipos
- r. Servicio de Administración fuera de banda
- s. Robos
- t. Integración con la Mesa de Servicio del Instituto
- u. Recursos Humanos
- v. Generalidades
- w. Condiciones técnicas de aceptación de entregable
- x. Transferencia de Servicios a la Finalización del Contrato

III. Manuales catálogos y folletos**IV.- Patentes, Marcas Y Derechos****V.- Muestras**

Cay



VI.- Lugar, plazo y horario de prestación del servicio

VII.- Plazo para la suspensión del servicio

VIII.- Pago

IX.- Entregables

X.- Niveles de servicio

XI.- Garantía de calidad del servicio

XII.- Garantía de cumplimiento del contrato

XIII.- Garantía de responsabilidad civil

XIV.- Penas convencionales y deductivas

XV.-Normas aplicables

XVI.-Confidencialidad

XVII.- Administrador del contrato

ANEXO TÉCNICO
“SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLOGICA PARA USUARIO FINAL”.

I. INFORMACIÓN GENERAL

a. Antecedentes

El Instituto Fonacot cuenta con el servicio integral de "Suministro Y Mantenimiento De Equipo De Cómputo, Soporte Técnico" mediante el contrato I-SD-2014-070 con vigencia del 03 de julio del 2014 al 31 de diciembre del 2017 y convenio CM-I-SD-2017-033 cuya vigencia es del 01 de enero al 30 de junio de 2018, para brindar el servicio integral el cual consiste en: proveer, operar, administrar, actualizar y mantener un ambiente tecnológico confiable y sólido para soportar la operación de la plataforma tecnológica del INSTITUTO FONACOT, en los tiempos requeridos y con niveles de servicio acorde a las necesidades del proyecto.

Con este contrato se suministran los siguientes servicios:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Plan de Despliegue	Plan de actividades en Project, que considera las actividades iniciales para la implementación de los servicios, como son: instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo y periféricos a suministrar, así como todo lo necesario para la implementación de los servicios como son: <ul style="list-style-type: none"> • Suministro de Equipos y Periféricos • Servicio de Antivirus • Herramienta de Administración remota
Suministro inicial y Soporte técnico	Suministro inicial de equipos de cómputo y periféricos, conforme a las cantidades mínimas requeridas para la operación del Instituto. Soporte en sitio o remoto y mantenimiento (preventivo, correctivo) al hardware, (Incluye partes y refacciones), de los equipos de cómputo y periféricos suministrados, para la atención de incidentes, requerimientos, órdenes de cambio.
Borrado de Información	Actividades referentes al borrado de información de los equipos sustituidos.
Soporte Técnico a Equipo propiedad de Fonacot	Soporte técnico a equipos propiedad de Fonacot.
Servicios bajo demanda	Suministro de equipos de cómputo y periféricos de acuerdo a las necesidades de crecimiento del Instituto.
Servicios especiales	Cambios y movimientos de equipos por cambio de oficina, asistencia de personal bajo requerimiento, apoyo técnico en ferias, caravanas
Servicio de Antivirus	Herramienta integral para la administración y distribución de antivirus.
Servicio de administración de equipos	Herramienta para la administración de Hardware y Software de los equipos suministrados.
VPRO Servicio de Administración fuera de banda	Tecnología para la administración remota de equipos suministrados.
Reposición de equipos	Reposición de equipos por daño o robo.
Niveles de Servicio	Tiempos de atención y solución de incidentes, requerimientos y órdenes de cambio, conforme a las necesidades de operación del Instituto.
Recursos Humanos	Personal de soporte técnico. Operadores telefónicos, especialista de las herramientas, suministrados para la prestación del servicio.
Transición de Servicio	El Prestador del Servicio está obligado y colaborara y facilitara las labores de transferencia de servicios del prestador de servicio a un nuevo prestador de servicio al finalizar la vigencia del contrato.

--	--

b. Cantidad de Equipo

Como referencia, la cantidad de equipo suministrada para el Instituto Fonacot fue la siguiente:

No.	Descripción	Cantidad
1	Pc de escritorio	912
2	Laptop	707
3	Equipo de escritorio	6
4	Laptop diseño	27
5	Proyector oficina	103
6	Proyector sala	5
Total		1760

Con la contratación del nuevo "Servicio Integral Administrado De Actualización Tecnológica Para Usuario Final", el Prestador del Servicio sustituirá estos equipos, los cuales son propiedad del actual prestador del servicio.

Equipo propiedad de Fonacot

Asimismo, el Instituto FONACOT cuenta con 50 Equipos de cómputo, los cuales son utilizados en los módulos del IFAI, y para préstamo a las áreas, que cuentan con personal de apoyo como becarios o de servicio social.

Estos equipos ya son obsoletos, y sus partes y refacciones ya son difíciles de suministrar, por lo que con la nueva contratación del servicio el Prestador del Servicio deberá realizar la sustitución de estos.

II DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS**a. Objetivo**

El "Servicio Integral Administrado De Actualización Tecnológica Para Usuario Final", tiene por objeto, el Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Periféricos, Soporte Técnico para el Instituto FONACOT, conforme a las especificaciones técnicas descritas en estos términos de referencia.

Así mismo el "Servicio Integral Administrado De Actualización Tecnológica Para Usuario Final", apoya a los procesos de la originación de créditos a los trabajadores formales, así como, a los procesos de afiliación, fondeo, cobranza y administrativos inherentes a las operaciones diarias del Instituto Fonacot.

b. Alcance

El Prestador del Servicio, proporcionará el "Servicio Integral Administrado De Actualización Tecnológica Para Usuario Final" para el Instituto FONACOT a Nivel Nacional, por lo que deberá contar con representación, soporte técnico y mantenimiento del fabricante de los equipos, cubriendo toda la República Mexicana. El Prestador del Servicio considerara durante toda la vigencia del contrato el mantenimiento y pólizas de soporte necesarias de los equipos involucrados en el otorgamiento del

servicio, así como las actualizaciones de todas las soluciones de hardware y software necesarias para atender los requerimientos de estos términos de referencia.

El contrato que se adjudique será plurianual, tendrá una vigencia de 38 meses, contados a partir del siguiente día natural de la dictaminación favorable.

El "Servicio Integral Administrado De Actualización Tecnológica Para Usuario Final" para el Instituto Fonacot a nivel nacional considera lo siguiente:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Plan de trabajo	Plan de actividades en Project, que considera las actividades iniciales para la implementación de los servicios, como son: instalación, configuración y puesta en funcionamiento de los equipos de cómputo y periféricos a suministrar, así como todo lo necesario para la implementación de los servicios como son: <ul style="list-style-type: none"> • Suministro de Equipos y Periféricos • Servicio de Antivirus • Servicio de administración de equipos
Suministro de equipos	Suministro inicial de equipos de cómputo y periféricos, conforme a las cantidades mínimas requeridas para la operación del Instituto.
Especificaciones Técnicas	Descripción de las características de los equipos a suministrar
Pre configuración de Equipos	Actividades referentes a la preparación, instalación y configuración de equipos suministrados.
Cambio de Equipos	Actividades relacionadas con la instalación, configuración de equipos de cómputo suministrados para la prestación del servicio.
Borrado de Información	Actividades referentes al borrado de información de los equipos sustituidos.
Soporte Técnico	Soporte en sitio o remoto y mantenimiento (preventivo, correctivo) al hardware, (Incluye partes y refacciones), de los equipos de cómputo y periféricos suministrados, para la atención de incidentes, requerimientos, órdenes de cambio.
Mantenimientos Preventivos	El mantenimiento preventivo a los equipos suministrados se deberá realizar de acuerdo a las solicitudes por parte del área técnica del Instituto, que se deriven de las remodelaciones, reubicaciones o cuando así lo requiera el usuario, será responsabilidad del Prestador del Servicio de servicio realizar los mantenimientos preventivos que considere para mantener en óptimas condiciones de operación los equipos suministrados, todo lo anterior sin costo adicional para el Instituto.
Control de Cambios (Servicio de Control de activos y configuraciones).	Actividades por parte del Prestador del Servicio relacionadas con el control de equipos mediante el proceso de gestión de activos y configuraciones. Llevar los controles de altas, bajas y cambios de la infraestructura de equipos de cómputo y periféricos suministrada.
Servicios bajo demanda	Suministro de equipos de cómputo y periféricos de acuerdo a las necesidades de crecimiento del Instituto.
Servicios especiales	Cambios y movimientos de equipos por cambio de oficina, asistencia de personal bajo requerimiento, apoyo técnico en ferias, caravanas.
Servicio de Antivirus	Herramienta integral para la administración y gestión del servicio de antivirus.
Servicio de administración de equipos	Herramienta para la administración de Hardware y Software de los equipos suministrados.
Servicio de Administración fuera de banda	Tecnología para la administración remota de equipos suministrados.
Robos o pérdidas.	Aseguramiento y gastos que se generen para la reposición de equipos suministrados y/o accesorios.
Reposición de equipos o accesorios	Reposición de equipos por daño, robo o pérdida.
Niveles de Servicio	Cumplimiento de servicio en atención de incidentes, Tiempos de atención y solución de incidentes, requerimientos y órdenes de cambio, conforme a las necesidades de operación del Instituto, así como en la entrega y disponibilidad de los servicios de Antivirus y Administración de Equipos

Recursos Humanos	Personal suministrado para la prestación del servicio.
Transición de Servicio	El Prestador del Servicio está obligado y colaborara y facilitara las labores de transferencia de servicios del prestador de servicio a un nuevo prestador de servicio al finalizar la vigencia del contrato.
Integración con la Mesa de Servicio del Instituto	El prestador del servicio utilizará la herramienta de la Mesa de Servicio con que cuenta el Instituto Fonacot (HEAT), para la administración de incidentes y formalizara en conjunto con el área técnica del Instituto los acuerdos de nivel de operación con la Mesa de Servicio.

c. Plan de Trabajo

A fin de establecer las mejores condiciones para la prestación de los servicios, el prestador de servicio presentara dentro de su propuesta técnica un plan de trabajo; el cual incluya todas las actividades necesarias para brindar el servicio integral.

El plan de trabajo permitirá verificar la puesta en operación de los servicios, el cual incluirá desde el suministro de equipos, su instalación, configuración, transferencia de información, puesta en operación y/o administración del servicio, hasta su liberación en el cual se señala a detalle las actividades a realizar, inicio de operación, fechas calendario, entregables, herramientas de trabajo a utilizar y los métodos para la evaluación del avance.

Previo al inicio de las actividades, el Prestador del Servicio, presentara al personal que conformara el grupo de administración para la entrega de los servicios, el cual se encargara de coordinar las actividades para la entrega en tiempo de los servicios solicitados en este anexo técnico.

En el plan de trabajo se considerara lo siguiente:

- El calendario de entrega para el suministro inicial de los equipos en el destino final, incluyendo su pre-configuración, envío, instalación, asignación y puesta a punto. (Incluirá la sustitución de los equipos suministrados por el Prestador del Servicio anterior y los que son propiedad del INSTITUTO FONACOT), será responsabilidad del Prestador de servicio definir las fechas de envío, entrega, instalación y configuración considerando como fecha máxima el 30 de junio de 2018 para concluir la implementación.
- Actividades de instalación de la infraestructura del Prestador del Servicio para la operación de las herramientas de Antivirus y Administración de equipos.
- Actividades sobre la configuración y puesta a punto del servicio de antivirus de Microsoft siendo para los clientes el Endpoint Protection
- Actividades para la implementación de la consola de administración del antivirus Microsoft System Center, así como las actividades referentes a la desinstalación de la actual consola de antivirus, repositorios, clientes y agentes.
- Actividades referentes a la implementación de la herramienta de administración de equipos.
- Actividades para la formalización y firma de acuerdo de operación con la Mesa de Servicio del Instituto.

El Prestador del Servicio deberá considerar que todas las actividades de instalación, configuración y puesta a punto de los servicios en el INSTITUTO FONACOT con sus respectivas herramientas será máximo el 30 de junio del 2018.

Las actividades de instalación de los equipos a suministrar, se efectuarán de acuerdo a la definición que el Instituto FONACOT determine para cada localidad o área, pudiendo realizarse incluso fuera de horario de labores, fines de semana o días festivos, por lo que estas actividades serán revisadas con el Prestador del Servicio, dentro de los primeros tres días hábiles posteriores a la dictaminación favorable.

El horario de labores en las oficinas centrales y plaza de la república es de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes y sábado de 8:30 a 17:00 hrs. En el resto de las localidades el horario de labores es de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 17:00 horas los sábados y domingos, hora local de cada estado.

El plan de trabajo será revisado en la evaluación técnica y se validara para que cumpla con cada una de las actividades solicitadas en este punto, considerando que los tiempos de implementación deberán concluir máximo el 30 de junio de 2018, el cual si cumple quedara autorizado por el administrador del contrato.

Una vez iniciado el contrato el plan de trabajo se revisara con personal que el Prestador del Servicio defina como grupo de administración para la entrega de los servicios, para dar seguimiento a cada una de las actividades de entrega e implementación de los servicios.

d. Suministro de Equipos

El Prestador de servicio deberá considerar las siguientes condiciones para el suministro de equipo:

Todos los equipos deberán ser nuevos, de última generación publicados como tales en el sitio internacional del fabricante, con ciclo de vida de producto vigente, no reciclado, no re-manufacturados y con tecnología de punta. Se implementarán los procedimientos y mecanismos, así como prever y considerar las herramientas y equipamiento, refacciones, materiales, insumos y personal especializado necesario para llevar a cabo las labores de distribución, instalación, configuración, migración de información, administración, mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura total que se utilice para proporcionar el servicio objeto de estos términos de referencia.

El que resulte adjudicado deberá comprometerse a mantener los equipos con los mismos estándares o niveles de servicio solicitados en estos términos de referencia, por lo que en caso de requerir reparaciones. o reemplazo de partes estas deberán ser originales, de iguales o superiores características y de la misma marca. "Todo esto sin ningún costo extra para el Instituto.

Suministro inicial de equipos y periféricos

Cantidades y distribución de equipos.

La modalidad del contrato será con máximos y mínimos en presupuesto, con una cantidad inicial de equipo requerido por el INSTITUTO FONACOT que El Prestador del Servicio instalará, configurará y pondrá a punto, conforme a la "tabla 1 y accesorios de la tabla 2, el administrador del contrato del INSTITUTO FONACOT podrá requerir equipo adicional, en cualquier momento durante toda la vigencia del servicio, conforme a las necesidades del Instituto FONACOT, ya sea para nuevas aperturas o personal de nuevo ingreso.

La siguiente "tabla 1", muestra la relación de las cantidades iniciales de equipo a suministrar:

Tabla 1		
No.	Descripción	Cantidad inicial de equipo a suministrar
1	Pc de escritorio	785
2	Laptop Ejecutiva	283
3	Laptop Operativa	517



4	Equipo de escritorio	6
5	Laptop diseño	60
6	Proyector oficina	103
7	Proyector sala	6
Total		1760

Como parte del suministro de equipo, en la siguiente tabla 2 el Prestador del Servicio considera los siguientes componentes a suministrar que serán compatibles y de la misma marca del equipo laptop propuesto:

TABLA 2		
No.	Componente	Cantidad inicial
1	Monitor de Led a color de 21.5" resolución de 1600x900 pixeles permite ser usado de manera horizontal (Landscape) y vertical (portrait)	27
2	Unidad Docking Station con un conector VGA, para monitor externos, una conexión para cargador, un puerto Gigabit Ethernet 10/1000 con entrada Rj45 y 4 puertos USB.	27
3	Teclado en español latinoamericano, con conector tipo USB Estándar	27

En la siguiente "tabla 3", se presenta la distribución de equipos a suministrar en oficinas centrales:

TABLA 3								
SEDE	Piso	Laptop Ejecutiva	Laptop Operativa	EQUIPO de Diseño Escritorio	Laptop de Diseño	PC	Proyector Oficina	Proyector Sala
Oficinas Centrales	1	63	2	1	6	3	2	0
	2	39	10	1	19	3	5	0
	3	55	1	2	5	2	2	0
	4	25	18	1	4	10	1	2
	5	11	0	1	13	5	10	1
	6	1	0	0	0	0	0	2
	PB	12	7	0	0	0	0	0
Total Oficinas Centrales		206	38	6	47	23	20	5
Plaza de la República	1	3	0	0	0	0	1	0
	2	1	11	0	1	2	1	0
	3	9	1	0	0	8	0	0



4	7	13	0	2	17	2	0
5	11	11	0	2	12	1	0
6	26	0	0	3	2	0	0
7	2	11	0	2	14	2	0
8	13	8	0	2	6	2	0
9	3	0	0	1	0	0	1
MEZZANINE	2	10	0	0	47	0	0
Total Plaza de la República	77	65	0	13	108	9	1
Total General	283	103	6	60	131	29	6

En la "tabla 4", se presenta la distribución de equipos a suministrar en oficinas de las Direcciones regionales, estatales y metropolitanas:

TABLA 4

Región	Sucursal	Laptop Operativa	PC	Proyector Oficina
Centro	Dirección Estatal Cuernavaca	4	12	1
	Dirección Estatal Oaxaca	7	9	2
	Dirección Estatal Pachuca	6	9	2
	Dirección Estatal Puebla	12	13	3
	Dirección Estatal Toluca	10	20	2
	Dirección Regional Centro	1	0	0
	Módulo Teziutlán	1	0	0
	Representación Acapulco	4	10	1
	Representación Chilpancingo	2	2	0
	Representación Cuautla	1	1	0
	Representación Tehuacán	1	1	0
	Representación Tizayuca	0	1	0
	Representación Tlaxcala	4	10	1
	Representación Tuxtepec	1	2	0
Total Centro		54	90	12
Metropolitano	Almacén Central	0	7	0
	Dirección de Plaza Metro 6	3	11	0
	Dirección de Plaza Mixcoac	6	16	2
	Dirección de Plaza Portales	9	18	1
	Dirección de Plaza Tlalnepantla	8	21	2
	Dirección de Plaza Vallejo	8	19	1

	Dirección Regional Metropolitano	1	0	0
	Modulo Plaza De La Republica	3	2	0
	Módulo SAT Hidalgo	2	0	0
	Oficina Zaragoza	7	18	2
	Representación Chalco	0	3	0
	Representación Congreso del Trabajo	3	5	0
	Representación Cuautitlán	3	2	0
	Representación Ecatepec	3	5	0
	Representación Insurgentes	2	6	0
	Representación Texcoco	1	2	0
	SINEIF	0	7	0
	Total Metropolitano	59	142	8
Noreste	Dirección de Plaza Tampico	6	12	2
	Dirección de Plaza Torreón	10	13	2
	Dirección Estatal Durango	7	10	1
	Dirección Estatal Monterrey	9	16	2
	Dirección Estatal Monterrey Dos	3	3	0
	Dirección Estatal Saltillo	7	9	2
	Dirección Estatal San Luis Potosí	9	16	2
	Dirección Regional Noreste	1	0	0
	Representación Cd Acuña	4	2	0
	Representación Cd Valles	2	1	0
	Representación Cd Victoria	1	1	0
	Representación Fresnillo	1	2	0
	Representación Gómez Palacio	2	2	0
	Representación Matamoros	4	3	0
	Representación Monclova	4	3	0
	Representación Nuevo Laredo	3	0	0
	Representación Piedras Negras	4	2	0
	Representación Reynosa	3	4	0
	Representación Zacatecas	5	6	1
	Total Noreste	85	105	12
Norte	Dirección de Plaza Tijuana	11	15	2
	Dirección Estatal Chihuahua	12	17	2



	Dirección Estatal Culiacán	10	12	2
	Dirección Estatal Hermosillo	9	19	2
	Dirección Estatal La Paz	8	11	2
	Dirección Estatal Mexicali	10	14	2
	Dirección Regional Norte	1	0	0
	Representación Cd Delicias	2	2	0
	Representación Cd Juárez	6	6	0
	Representación Cd Obregón	3	5	0
	Representación Ensenada	2	2	0
	Representación Guaymas			
	Empalme	1	2	0
	Representación Los Cabos	1	1	0
	Representación Los Mochis	3	5	0
	Representación Mazatlán	3	9	1
	Representación Nogales	4	4	0
	Total Norte	86	124	13
Occidente	Dirección Comercial Regional Occidente	1	0	0
	Dirección Estatal Aguascalientes	11	13	2
	Dirección Estatal Guadalajara Abastos	11	13	2
	Dirección Estatal Leon	7	14	2
	Dirección Estatal Morelia	6	10	2
	Dirección Estatal Querétaro	11	10	2
	Dirección Estatal Tepic	9	8	2
	Representación Celaya	1	5	0
	Representación Colima	3	5	1
	Representación Federalismo	2	9	1
	Representación Irapuato	3	1	0
	Representación Lázaro Cárdenas	1	1	1
	Representación Manzanillo	1	3	1
	Representación Puerto Vallarta	3	5	2
	Representación San Juan del Rio	2	2	0
	Representación Uruapan	1	2	0
	Representación Zamora	1	2	0
	Total Occidente	74	103	18



Sureste	Dirección de Plaza Cancún	8	13	2
	Dirección Estatal Mérida	12	16	2
	Dirección Estatal Tuxtla Gutiérrez	6	9	2
	Dirección Estatal Veracruz	8	13	2
	Dirección Estatal Villahermosa	8	13	2
	Dirección Regional Sureste	1	0	0
	Representación Campeche	3	8	1
	Representación Cd Del Carmen	1	4	0
	Representación Chetumal	1	2	0
	Representación Coatzacoalcos	3	2	0
	Representación Cordova	0	2	0
	Representación Cozumel	1	1	0
	Representación Playa Del Carmen	1	2	0
	Representación Tapachula	2	2	0
	Representación Xalapa	1	3	0
Total Sureste		56	90	11

Total general Direcciones	414	654	74
----------------------------------	------------	------------	-----------

e. Especificaciones Técnicas

A continuación, se describen las características técnicas mínimas de los equipos de cómputo y periféricos a suministrar, las cuales deberán ser llenadas con las características de los equipos propuestos por el prestador de servicio para la prestación del servicio y entregadas como parte de su propuesta:

1.- Pc De Escritorio

NO.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
	Computadora de escritorio	Clasificación "Small Form Factor empresarial" publicada en el sitio internacional del fabricante.	
1	Marca	(señalar marca ofrecida por el prestador de servicio)	
2	Modelo	(señalar modelo ofrecido por el prestador de servicio)	
3	Procesador de séptima generación	Procesador con 2MB de Cache, 4 Cores, 4 Threads y frecuencia 3.8 GHz	
4	Chipset	Chipset del mismo fabricante del procesador	

5	Software de Administración del equipo. (BIOS)	Software propietario del fabricante del equipo ofrecido dicho software deberá contar con derechos de autor del fabricante del equipo ofrecido.	
6	Puertos integrados al Motherboard.	<p>6 puertos USB libres (4 puertos USB v 3.0 libres, 2 puertos USB v 2.0 como mínimo), sin considerar los puertos destinados para mouse y teclado.</p> <p>Al menos un puerto VGA con resolución mínima de 1366 x768 para monitor externo.</p> <p>Nota: deberá entenderse por integrados a la tarjeta madre, que no deberá existir ningún cable, puente o aditamento adicional para unir los puertos (conectores) a la misma. Ejemplo: al desmontar la tarjeta madre del gabinete del equipo, todos los puertos solicitados deberán quedar fijos a ésta.</p> <p>Se aceptará sólo para los puertos frontales USB, que estos se conecten a la motherboard mediante cable, siempre y cuando esto sea parte del diseño original del equipo de cómputo, y se sustente con una carta emitida por el fabricante del equipo con fecha reciente no mayor a 30 días de expedición a la presente invitación.</p>	
7	Memoria RAM.	Mínimo 8 GB DDR4 expandible a 16 GB	
8	Disco duro.	1 TB o superior sin compactar, tipo SATA	
9	Tarjeta de red.	Ethernet RJ45 10/100/1000 integrada en motherboard,	
10	Tarjeta de video.	Integrada al procesador	
11	Monitor.	Tipo Led a color de 21.5 pulgadas resolución de 1366 x 768 pixeles de la misma marca del CPU.	
12	Sonido integrado	Audio con línea de entrada, línea de salida y entrada para micrófono como mínimo.	
13	Unidad óptica	DVD +/- RW	
14	Teclado.	En español latinoamericano, con mínimo 104 teclas y conector tipo USB	
15	Mouse óptico	De dos botones, con scroll y conector tipo USB	
16	Componentes.	Gabinete de CPU, Motherboard, monitor, teclado y mouse deben ser de la misma marca y llevar el logotipo de la misma.	
17		El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Memberboard o Leadership por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (http://www.dmtf.org). Se deberá integrar en su propuesta la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.	
18	Seguridad	Los equipos deberán contar con candado electrónico administrado por BIOS, en caso de no contar con esta tecnología el equipo deberá contar con ranura para candado físico, siendo responsabilidad del prestador de servicio suministrar candados físicos tipo laptop.	
19	Sistema operativo	Los equipos deberán contar con drivers y todo lo necesario para operar con sistema operativo a 64 bits.	

20	Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos de esta licitación pública nacional mixta deberán incluir el licenciamiento OEM profesional del sistema operativo Microsoft Windows 10 a 64 bits, considerando que el INSTITUTO FONACOT proporcionara las medias de instalación y las licencias del sistema operativo correspondientes, ya que cuenta con un contrato Enterprise Agreement con Microsoft.	
21	Certificación ambiental	EPEAT Gold para equipo y monitor	

2.- Laptop Ejecutiva

NO.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
	Computadora portátil	Clasificación tipo "empresarial" publicada en el sitio	
1	Marca	(señalar marca ofertada por el prestador de servicio)	
2	Modelo	(señalar modelo ofertado por el prestador de servicio)	
3	Procesador de séptima generación.	Procesador con 2 cores, 4 Threads, 2 MB de Cache y frecuencia 3.6 GHz	
4	Chipset	Chipset del mismo fabricante del procesador	
5	Memoria RAM	Con 8 GB DDR4	
6	Puertos USB	Dos puertos USB v 2.0 y 1 puerto USB v 3.0 como mínimo	
7	Puertos integrados en forma fija al cuerpo de la computadora portátil	Mínimo un puerto para monitor externo VGA o Mini Display Port o Display port o USB 3.1 Tipo C Gen 2 (en caso de entregar equipo Con Mini Display o Display o USB 3.1 Tipo C Gen 2 incluir aditamento para VGA). Mínimo un puerto HDMI o Mini Display Port o Display Port con aditamento para HDMI incluido (en el caso de puerto con Mini Display Port y Display Port).	
8	Mouse	Touchpad. Asimismo el Prestador del Servicio deberá proporcionar adicionalmente un mouse de dos botones, USB, óptico, con Scroll de la misma marca del equipo.	
9	Teclado	En español latinoamericano	
10	Tarjeta de video	Integrado al procesador	
11	Pantalla	Led HD de 14" (1366x768)	
12	Disco duro	1 TB o superior sin compactar.	
13	Unidad óptica	DVD+- RW interna o externa)	
14	Tarjeta de red	Ethernet RJ45 10/100/1000 integrada en mother board,	
15	Tarjeta de red inalámbrica	Integrada a la mother board, compatible con los estandares 802.11 a/b/g/n,	
16	Batería	Recargable con 3 celdas con tecnología de carga rápida de batería 90% en 90 minutos, capacidad de poder conectar la batería sin impedir el uso de la unidad óptica o cualquier otro dispositivo. El Prestador del Servicio de servicio se obliga a realizar el cambio de batería al concluir su vida útil, por falla, defecto de fabricación o porque el tiempo de duración de la carga de la batería sea inferior al 60% con respecto al tiempo de duración original publicado en el sitio de internet internacional del fabricante ofertado	

17	Sonido	Bocinas internas y puerto de audífonos	
18	Entrada para Docking Station	Una entrada para Docking Station	
19	Peso	Máximo 2.0 kg. Sin batería	
20	Seguridad	Ranura para candado de seguridad. El Prestador del Servicio deberá suministrar los candados de seguridad con llave para fijarse a una estación de trabajo	
21	Maletín de transporte	Maletín o mochila ejecutiva	
22	Manuales y discos de instalación	Manuales de operación y referencia en papel o electrónicos por equipo.	
23	Equipo con la marca del fabricante.	En gabinete y mouse externo, deben ser de la misma marca y llevar el logotipo de la misma.	
24		El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Memberboard o Leadership por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (http://www.dmtf.org). Se deberá presentar la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.	
25	Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos involucrados en el servicio solicitado deberán incluir el licenciamiento OEM Professional del sistema operativo Microsoft Windows 10 a 64 bits, considerando que el INSTITUTO FONACOT cuenta con un contrato Enterprise Agreement con Microsoft	
26	Calificación	EPEAT Gold para equipo	
27	Energy Star	Cumplimiento de criterios Energy Star	

3.- Laptop Operativa

NO.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
	Computadora portátil	Clasificación tipo "empresarial" publicada en el sitio internacional del fabricante.	
1	Marca	(señalar marca ofertada por el prestador de servicio)	
2	Modelo	(señalar modelo ofertado por el prestador de servicio)	
3	Procesador de séptima generación	Procesador con 2 cores, 4 Threads, 2 MB de Cache y frecuencia 3.6 GHz	
4	Chipset	Intel QM87	
5	Chasis	Metálico y/o fibra de carbono	
6	Memoria RAM	Con 8 GB DDR3	
7	Puertos integrados en forma fija al cuerpo de la computadora portátil	Dos puertos USB y un USB v 3.0 como mínimo Mínimo un puerto para monitor externo VGA o Minidisplayport o Displayport (en caso de entregar Mínimo un puerto HDMI o Minidisplayport o Displayport con adaptador para HDMI incluido (en el caso de puerto	
8	Mouse	Touchpad. Asimismo el Prestador del Servicio deberá proporcionar adicionalmente un mouse de dos botones,	
9	Teclado	En español latinoamericano completo con teclado numérico extendido	
10	Tarjeta de video	Integrado al procesador	
11	Pantalla	1 Led HD de 15" (1366x788)	

12	Disco duro	1 TB o superior sin compactar.	
13	Unidad óptica	Dvd+- rw externa	
14	Tarjeta de red	Ethernet RJ45 10/100/1000 integrada en mother board,	
15	Tarjeta de red inalámbrica	Integrada a la mother board, compatible con los estandares 802.11 a/b/g/n,	
16	Batería	Polímero de Litio, 4 celdas	
17	Sonido	Bocinas internas y puerto de audífonos	
18	Entrada para docking station	Una entrada para dockingstation	
19	Peso	Máximo 2.5 kg. Sin batería	
20	Dispositivo multimedia	Cámara web y micrófono integrados	
21	Seguridad	Ranura para candado de seguridad. El Prestador del Servicio deberá suministrar los candados de seguridad con llave para fijarse a una estación de trabajo	
22	Maletín de transporte	Maletín tipo mochila ejecutiva	
23	Manuales y discos de	Manuales de operación y referencia en papel o electrónicos	
24	Equipo con la marca del fabricante.	En gabinete y mouse externo, deben ser de la misma marca y llevar el logotipo de la misma.	
25		El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Memberboard o Leadership por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (http://www.dmtf.org). Se deberá presentar la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.	
26	Licencia a entregar del	Los equipos involucrados en el servicio solicitado deberán	
27	Calificación ambiental	EPEAT Gold para equipo	
28	Energy star	Cumplimiento de criterios Energy Star	

4.- Equipo de diseño “Escritorio”.

NO.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
	Computadora de escritorio		
1	Marca		
2	Modelo		
3	Procesador	Intel Core i7 Quad Core De 4.2 Ghz (Turbo Boost De Hasta 4.5 Ghz	
4	Memoria RAM	16 GB DE Memoria DDR4 DE 2400 MHZ. Configurable A 32 GB	
5	Ranura de gráficos	AMD RADEON PRO 575 CON 4 GB DE VRAM	
6	Disco duro	Almacenamiento Fusion Drive DE 1 TB	
7	Puertos USB	Cuatro puertos USB 3 Dos puertos Thunderbolt 3 (USB-c) Gigabit Ethernet	

8	Puerto de audio, auriculares y bocinas internas	Bocinas estéreo Micrófono Entrada de 3.5 mm para audífonos	
9	Tamaño y peso	Alto: 51.6 cm Ancho: 85 cm Profundidad de la base: 20.3 CM Peso: 9.44 kg	
10	Red inalámbrica	Red inalámbrica Wi-Fi 802.11ac3, compatible con IEEE 802.11a/b/g/n y tecnología inalámbrica	
11	Sistema operativo	OS X el más actual	
12	Teclado	Apple numérico español	
13	Mouse externo	Mouse óptico de la misma marca del fabricante	
14	Unidad óptica	Unidad grabadora de DVD-CD RW externa	
15	Monitor	Pantalla Retina 5K de 27 pulgadas (diagonal) Resolución de 5120 x 2880 compatible con 1,000 millones de colores Brillo de 500 NITS	
16	Software Preinstalado	Tuxera NTFS VMware Fusion	
17	Software Preinstalado	Creative Cloud suite complete (excepto Adobe stock)	
18	Cables	Cables de corriente y video incluidos	

5.- Laptop diseño

NO.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
1	Computadora portátil		
2	Marca		
3	Modelo		
4	Procesador	Procesador Intel Core i5 dual de 3.1 GHz Hasta 3.5 GHz	
5	Memoria RAM	8 GB de memoria LPDDR3 de 2133 MHz	
6	Tarjeta gráfica	Intel Iris Graphics	
7	Disco duro	Almacenamiento SSD de 1 TB	
8	Puertos Incluidos	4 puertos Thunderbolt 3, uno para salida VGA usando el adaptador de Mini Display Port USB-C a VGA	
9	Adaptador HDMI	Adaptador t USB-C a HDMI incluido	
10	Cámara integrada	Cámara Web Face Time HD 720p	
11	Puerto Thunderbolt para red y adaptador Thunderbolt a gigabit	1 puerto Thunderbolt para red y adaptador Thunderbolt a Gigabit Ethernet de Apple incluido.	
12	Tarjeta Wireless WIFI 802.11n	Integrada 1 tarjeta red wi-fi 802.11 ac, compatible con ieee 1102.11 a/b/g/n.	
13	bocinas estéreo integradas	Bocinas estéreo integradas	
14	Sistema operativo	OS High Sierra	
15	Peso	1.37 kg	
16	Con pantalla retina	Con pantalla retina de 13.3"	
17	Teclado tamaño completo	Teclado tamaño completo	
18	Trackpad multi-touch	Trackpad multi-touch	
	Mouse externo de la misma marca del	Mouse de la misma marca del fabricante	

19	Batería	Hasta 10 horas de batería	
20	Unidad óptica	DVD-CD RW externo	
21	Maletín de transporte	Incluido	
22	Adaptador de corriente	Con adaptador y cable incluidos.	
23	Aplicación WMWARE FUSION	Incluir software	
24	Aplication Tuxtera NTFS	Incluir software	

6.- Proyector Oficina

NO.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
1	Marca	Señalar marca a ofertar	
2	Modelo	Señalar modelo a ofertar	
3	Resolución nativa	Mínima XGA (1024 x 768)	
4	Brillo	3,000 lúmenes ANSI	
5	Modos de proyección	Frontal e inversa/posterior	
6	Rango de proyección	1 metros a 10 metros	
7	Interfaces integradas	VGA d-sub, conector RCA, entrada analógica de audio, conector RJ45 (Ethernet 10/100/1000), entrada USB, entrada HDMI.	
8	Menú de	Por pantalla	
9	Control remoto	Incluido	
10	Altavoz de audio	Incluido	
11	Maletín	Incluido	
12	Manuales y cables	Manuales, cables y todos los componentes necesarios para su conexión incluidos	
13	Peso	Máximo de 4.5kg	
14	Ciclo de vida de la lámpara	hasta 3.000 horas	

7.-Proyector sala

NO.	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS PROPUESTAS
1	Marca	Señalar marca a ofertar	
2	Modelo	Señalar modelo a ofertar	
3	Resolución nativa	XGA (1024 x 768) Máxima resolución WUXGA (1920 x 1200)	
4	Brillo	5,000 lúmenes ANSI	
5	Modos de proyección	Frontal, inversa/posterior, montaje a techo	
6	Rango de proyección	1.20 metros a 10 metros	
7	Interfase	D-sub VGA, s-video, conector RCA, , conector RJ45, , entrada HDMI.	
9	Menú de configuración	Por pantalla	
10	Control remoto	Incluido	
11	Altavoz de audio	Incluido	
12	Maletín	Incluido	

13	Manuales y cables	Manuales, cables y todos los componentes necesarios para su conexión incluidos	
14	Peso	Máximo de 8 kg.	
15	Ciclo de vida de la lámpara	Hasta 1500 horas en modo normal Hasta 2000 horas en modo ecológico	

f. Software adicional

Como parte del servicio de suministro de equipos, el prestador de servicio deberá incluir el siguiente software licenciado, el cual será entregado e instalado en los equipos que indique el Instituto al inicio del contrato, se deberá mantenerlo actualizado a su última versión, durante toda la vigencia del contrato:

Equipo	Descripción	Cantidad
PC, De diseño	Auto Desk Auto CAD en su última versión disponible en el mercado	4 Licencias (1 Licencia para equipo con sistema operativo Microsoft y 3 Licencias para equipo de diseño.

g. Pre-Configuración De Equipo

Previo a la instalación de los equipos, el Prestador del Servicio del servicio generara una imagen ISO con el software institucional autorizado que se detalla a continuación, la cual se precargara y configurara en una sola partición NTFS en cada uno de los equipos suministrados.

- Microsoft Windows 10 Enterprise a 64 bits con el último Service pack liberado.
- Internet Explorer 11 con los últimos Service pack liberados para esta versión
- Microsoft office Profesional 2016 con el último Service pack liberado.
- Drivers o controladores para la versión del sistema operativo indicada, para cada uno de los equipos suministrados, así como de los dispositivos de entrada y/o salida (tarjetas de red, impresoras, escáner, chipset, audio, video, grabación, etc.).
- Software de antivirus, última versión de Microsoft System Center End Point Protection.
- Agente de la aplicación para administración de inventarios de hardware y software de Microsoft System Center (Herramienta de administración de equipos.)
- Software institucional, se refiere a cada una de las aplicaciones necesarias para la operación del instituto FONACOT. Estas aplicaciones las proporcionara el área técnica del Instituto al Prestador del Servicio al inicio del contrato para la creación de la imagen.
- Drivers y controladores para dispositivos de Crédito Seguro (Escáner de documentos, lectores de huella, firma, cámara, escáner de credenciales e impresora).

Software con las versiones más recientes liberadas en idioma español de:

- Adobe Acrobat Reader.
- Java última versión.
- Java Run Time Environment.
- Adobe Flash Player.
- Codecs audio y video requeridos.
- Win RAR

El área técnica del Instituto FONACOT podrá requerir la instalación de software adicional a la imagen en cualquier momento de acuerdo a las necesidades de operación.

Para cada uno de los equipos suministrados que cuenten con sistema operativo Windows, El personal técnico del Prestador del Servicio configurara el Servicio de Administración fuera de banda, que ofrece una serie de opciones de seguridad y gestión de los equipos, recopilando información de inventario, diagnosticando problemas y ofreciendo diversos Servicios de forma remota (encendido y apagado del PC, acceso al BIOS, protección frente a amenazas, etc.).

Cuando se genere la imagen, en la instalación del sistema operativo se incluirán todos los Service Packs liberados, parches de seguridad y actualizaciones críticas, el sistema operativo será proporcionado por el INSTITUTO FONACOT. El Prestador del Servicio en caso de ser adjudicado incluirá una versión OEM en los equipos suministrados para instalar el sistema operativo Windows 10 Enterprise con que cuenta el Instituto.

Las licencias OEM (en Inglés Original Equipment Manufacturer) son adquiridas en la compra de una pc con software legalmente preinstalado, el licenciamiento con el que cuenta el Instituto Fonacot le permite realizar el Upgrade del sistema operativo solo si se cuenta con el licenciamiento OEM preinstalado, por lo que los equipos suministrados contarán con el licenciamiento OEM profesional del sistema operativo Windows 10, 64 bits, en idioma español.

La suite de herramientas de Microsoft office 2016 profesional, se instalará, integrando los últimos Service Pack liberados, parches de seguridad, actualizaciones críticas, los correctores ortográficos y de gramática en español; considerando para tal efecto Word, Excel, Power Point, Access y el cliente de correo electrónico Outlook.

Las demás aplicaciones de Microsoft Office, se instalarán a requerimiento y con la autorización del área técnica del Instituto FONACOT, la media de instalación y el número de licencia la proporcionará el área técnica del Instituto FONACOT al Prestador del Servicio.

El mantenimiento y/o actualización de la imagen es un requerimiento del INSTITUTO FONACOT. La imagen de software estará actualizada en forma semestral por el Prestador del Servicio, para incluir los parches que se liberen, Service packs, hotfixes, actualizaciones críticas, drivers, actualizaciones de antivirus, así como para actualizar cualquier nueva disposición en materia de seguridad dictaminada por el INSTITUTO FONACOT, en caso de así requerirse se podrá solicitar la actualización de la imagen antes de cumplirse el periodo, de acuerdo a las actualizaciones de aplicaciones institucionales.

La imagen será creada por el Prestador del Servicio, e instalada cuantas veces sea necesario en caso de reemplazo de equipo de cómputo personal o cambio de disco duro, el Prestador del Servicio contará con un equipo de cada modelo suministrado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato para la elaboración de imagen y validación por parte del Instituto FONACOT.

Sera responsabilidad del Prestador del Servicio que los equipos de cómputo PC's y Laptop suministrados cuenten con el licenciamiento del sistema operativo OEM profesional, el área técnica del INSTITUTO FONACOT proporcionara el software Microsoft desktop (que incluyen el licenciamiento de Windows 10 Enterprise y Office 2016). El Prestador del Servicio realizará pruebas en conjunto con el Instituto FONACOT para la definición y realización de la imagen corporativa para los equipos. Las pruebas se refieren a validar la incorporación correcta del equipo al dominio del INSTITUTO FONACOT y que las aplicaciones funcionen adecuadamente; destacando que será responsabilidad del Prestador del Servicio la correcta integración del equipo al dominio del INSTITUTO FONACOT.

Una vez validada la imagen se instalará en todos los equipos con sistema operativo Microsoft suministrados para la prestación del servicio, antes de enviarlos al área o dirección correspondiente el área técnica del INSTITUTO FONACOT validará que se haya instalado de manera correcta antes del envío de los equipos, una vez validada aprobará por escrito el envío de la misma.

El licenciamiento para la generación de la imagen es responsabilidad del Prestador del Servicio.

h. Instalación y Configuración de equipos

Para las actividades de instalación y configuración de los equipos suministrados El Prestador del Servicio realizará las siguientes actividades:

- Instalación física, configuración y puesta a punto de cada uno de los equipos suministrados (PC de escritorio, equipos portátiles Laptop Ejecutiva y Operativa, equipo de escritorio Diseño y Laptop de diseño), en las instalaciones indicadas en el Anexo "Direcciones donde se suministrará el equipo de cómputo", el detalle de la distribución se revisará con el Prestador del Servicio previo al envío de equipos, y si existiera algún cambio en algún domicilio se actualizara.
- La transferencia de los archivos de trabajo del equipo que se sustituye al nuevo (documentos institucionales del usuario), los archivos mínimos a migrar son los archivos de office, correo electrónico (pst), autocompletar (nk2), agendas (pab), y "favoritos" de internet contenidos en los discos duros o particiones del equipo a sustituir, así como escritorio, carpeta de escaneo y ODBC, carpeta de Resources en "C:\. Así mismo, configurar la aplicación de correo para que pueda leer dichos archivos.
- La instalación de drivers y/o controladores adicionales requeridos para dispositivos de entrada y/o salida (tarjetas de red, impresoras, scanners, chipset, audio, video, grabación, etc.).
- Integrar y personalizar en la red, cada uno de los equipos de acuerdo con los parámetros establecidos por el INSTITUTO FONACOT (nombre del equipo, dirección IP, dominio Fonacot, etc.).
- Pruebas de funcionalidad de los servicios de colaboración (red, correo electrónico, mensajería, acceso a internet, impresión, digitalización, clientes VPN, entre otros).
- Instalar y configurar los clientes de los desarrollos propios del Instituto FONACOT de acuerdo con los parámetros que se proporcionaron al Prestador del Servicio, y realizar pruebas de funcionalidad.
- Instalación y configuración de los agentes para la administración de equipos y antivirus, así como su validación en sus respectivas consolas de administración.
- Para el caso de los proyectores, cuando se entregue a los usuarios se realizarán las siguientes actividades:

Para el proyector de oficina:

- Se conectará el equipo a la corriente eléctrica.
- El video proyector se conectará a un equipo de cómputo y se verificará que proyecte la imagen del equipo de cómputo contra una pared o pantalla, si el equipo no proyecta la imagen o lo hace de forma defectuosa, no se recibirá el equipo, se considerará como no entregado y será regresado al personal del Prestador del Servicio para su cambio, se considerará la fecha de entrega cuando sea cambiado y entregado nuevamente para su validación.

Para el proyector de sala:

- Instalar el arnés para montaje en techo en caso de que el que se encuentre instalado no sea compatible.

- Instalación del(os) cable(s) de video considerando una distancia máxima de 12 metros, sin ningún costo adicional para el Instituto.
- Montar el video proyector en el arnés.
- Conectar el equipo a la corriente eléctrica y configurarlo.
- El video proyector se conectará a un equipo de cómputo y se verificará que proyecte la imagen del equipo de cómputo, si el equipo no proyecta la imagen o lo hace de forma defectuosa, no se recibirá el equipo, se considerará como no entregado y será regresado al personal del Prestador del Servicio para su cambio, se considerará la fecha de entrega cuando sea cambiado y entregado nuevamente para su validación.
- El Prestador del Servicio realizará la transferencia de conocimientos a los usuarios sobre las funciones del equipo suministrado y la instalación en las salas de junta, (montados en techo, INSTITUTO FONACOT ya cuenta con los aditamentos instalados). En el caso de los proyectores propuestos no sean compatibles con los aditamentos o en su caso no existan dichos aditamentos para montaje en el techo de las salas de junta del Instituto FONACOT, el Prestador del Servicio considerará los aditamentos necesarios, sin que esto genere costo alguno para el INSTITUTO FONACOT.
- Para el caso de las Docking Station, monitores y teclados se realizará la instalación de acuerdo a la distribución que se proporcionara al Prestador del Servicio al inicio del contrato, dentro de los primeros tres días hábiles.
- El Prestador del Servicio se obliga a concluir la instalación, configuración y puesta en operación de los servicios solicitados en este anexo técnico máximo el 30 de junio de 2018.

Las actividades de instalación de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, se efectuarán de acuerdo a la definición que el área técnica del INSTITUTO FONACOT determine para cada localidad o área, pudiendo realizarse incluso fuera de horarios de operación, fines de semana o días festivos.

El horario de operaciones del INSTITUTO FONACOT es el siguiente:

Oficinas centrales de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, sábados de 8:30 a 17:00
 En el resto de las localidades de 8:30 a 19:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 17:00 hora local de cada estado.

i. Asignación y control de bienes informáticos.

Una vez concluidas las actividades de instalación, configuración y transferencia de archivos, de los equipos suministrados para la prestación del servicio, se llenará el formato de entrega de equipo, mismo que será firmada de conformidad del usuario, mediante formato que será elaborado por el Prestador del Servicio y validado de manera conjunta con el área técnica del Instituto FONACOT, que respalde el correcto funcionamiento, así como la asignación y sustitución del equipo suministrado, el cual contendrá la siguiente información:

- Nombre completo del usuario y firma
- Área y/o dirección
- Número de gafete
- Fecha
- Datos del equipo asignado marca/modelo/número de serie/ memoria RAM/ disco duro
- Datos de los aditamentos entregados (Maletín, candado, cargador, mouse, monitor, Docking).
- Datos del equipo sustituido marca/modelo/número de serie/ memoria RAM/ disco duro
- Nombre, firma y sellos (en caso de que se cuente con ellos), del área o dirección donde queda instalado el equipo.
- Nombre del técnico que realizó la instalación por parte del Prestador del Servicio.



- Nivel de satisfacción del usuario (malo, regular, bueno, muy bueno).

El Prestador del Servicio deberá considerar la elaboración de al menos dos formatos en original, uno para el usuario y el otro para su entrega al área técnica para la validación de la entrega.

Toda la documentación del control de asignaciones será entregada en original al área técnica del INSTITUTO FONACOT ordenada por área o dirección y centro de costos para su validación.

Se entregará una relación de los equipos sustituidos por área, dirección o centro de costo misma que será entregada al área técnica una vez concluido el suministro de equipo para su validación.

Es responsabilidad del Prestador del Servicio mantener actualizado el control de resguardos, por lo que el Prestador del Servicio realizará las cartas de resguardo cuando se realice un alta, baja o cambio de los equipos suministrados ya sea por sustitución, por robo o cambio físico, así como alta, baja o cambio de usuario, la cual será entregada de manera mensual para su validación y control al área técnica del Instituto.

j. Borrado de información de equipos a sustituir.

El Prestador del Servicio llevará a cabo todas las actividades necesarias para efectuar y garantizar el borrado de información en los equipos a sustituir, considerando que podrá realizarlo mediante la destrucción de los discos duros, sustituyéndolos por nuevos en cada uno de los equipos del actual prestador de servicio, o mediante una herramienta especializada de borrado que cubrirá los siguientes puntos:

El borrado de información se realizará en cada uno de los equipos a sustituir, debido a que el simple borrado de información o formateo de medios de almacenamiento no es seguro, toda vez, que es posible recuperar la información previamente borrada, se considera el uso de una herramienta con las siguientes características:

- La herramienta de borrado de información propuesta por el Prestador del Servicio cumplirá con al menos 6 (seis) de los siguientes estándares de borrado seguro de información:
- Hmg infosec standard 5, baseline standard.
- Hmg infosec standard 5 enhanced standard.
- Peter gutmann's algorithm.
- Nist, enhanced nist standard.
- Departamento de defensa estadounidense dod 5220.22-m & ece.
- Bruce scheier's algorithm.
- Oficina de personal de la marina estadounidense (navso p-5239-26) para rrl.
- The national computer security Center ncsc-tg-025.
- Air Force System Security 5020.
- Us army ar380-19.
- German Standard Vsitr.
- Opnavinst 5239.1a
- NSA (overwrite standard by National Security Agency).
- Departamento de defensa estadounidense DoD 5220.22-M
- Russian Standard - GOST-R-50739-95
- British HMG IS5 Baseline Standard

El Prestador del Servicio será responsable del uso del Software y derechos de autor que en su caso apliquen, el Prestador del Servicio proporcionara el soporte documental del fabricante a través de manuales o folletos, que avalan, la seguridad y efectividad del software.

La herramienta propuesta por el prestador de servicio, deberá generar reportes con información detallada del equipo donde se aplicó el borrado seguro, y del resultado del borrado seguro de datos en los equipos de cómputo sustituidos, después de concluir con la instalación de los equipos suministrados máximo el 30 de junio de 2018, el Prestador del Servicio dispondrá de 30 días hábiles para la entrega del reporte de borrado de todos los equipos sustituidos, contados a partir del día siguiente de la fecha de conclusión de la instalación de equipos.

Dentro de su propuesta técnica, prestador de servicio deberá presentar la descripción detallada del software propuesto y procedimiento que realizará para garantizar al INSTITUTO FONACOT que los equipos que se van a retirar, cualquiera que sea su destino final, no contienen información de los funcionarios y por lo tanto propiedad del INSTITUTO FONACOT.

Se aplicará el algoritmo especificado por INSTITUTO FONACOT al Prestador del Servicio en todos los equipos de cómputo sustituidos, ya sea propiedad del INSTITUTO FONACOT o del anterior prestador del servicio. Será el usuario del equipo o personal designado por el INSTITUTO FONACOT quien se encontrará presente durante el proceso de borrado de los equipos y firmará los formatos de aceptación de la actividad, esta actividad se podrá realizar una vez que el usuario firme de conformidad la migración de su información.

Se realizará un Checklist del inventario de hardware del equipo sustituido con el usuario final, esta actividad se realizará de manera conjunta entre El Prestador del Servicio y el área técnica del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los procedimientos para el control y baja de equipos.

El Prestador del Servicio deberá considerar las siguientes actividades para los equipos sustituidos propiedad del Instituto FONACOT y que actualmente se encuentran en operación.

- Los equipos considerando todos sus componentes deberán ser desconectados, identificados, empacados, embalados, y enviados al almacén central del Instituto FONACOT, ubicado en calle Poniente 148 Número 901 bodega 1, Col. Industrial Vallejo, C.P. 02300, Delegación Azcapotzalco, Ciudad de México, el prestador de servicio se responsabiliza por el aseguramiento y gastos asociados que se generen por el manejo y traslado de los activos propiedad del Instituto FONACOT que sean retirados de sus localidades para su concentración en el almacén central del Instituto FONACOT.

Para los equipos propiedad del anterior prestador del servicio, el Prestador del Servicio deberá identificarlos, desconectarlos, embalarlos y empacarlos en las cajas de los equipos suministrados para el otorgamiento del servicio. El retiro de estos equipos en las sucursales del Instituto a nivel nacional es responsabilidad del prestador del servicio saliente.

El Prestador del Servicio deberá recabar la firma del usuario final en el reporte de Checklist de configuración, el formato de Checklist se elaborará y validará de manera conjunta entre el Prestador del Servicio y el área técnica del INSTITUTO FONACOT.

k. Soporte Técnico

Todos los equipos suministrados por el Prestador del Servicio, deberán recibir en caso de requerirlo el servicio de soporte técnico, el cual será solicitado a través de la Mesa de Servicio *111, de acuerdo con las siguientes clasificaciones:

- Incidentes
- Requerimientos
- Órdenes de cambio
- Problemas

Soporte Técnico Proactivo.

El objetivo del soporte técnico proactivo, es prevenir fallas en la infraestructura de equipo de cómputo suministrada, a fin de garantizar su adecuada operación, por lo que El Prestador del Servicio considerara al menos los siguientes puntos:

- Monitorear periódicamente de forma remota la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- Revisar que el sistema operativo y la suite Microsoft Office de los equipos contengan los Service pack liberados, parches de seguridad y actualizaciones críticas. Si esta revisión indica que algún equipo no contiene las actualizaciones, se procederá a su instalación.
- Depurar espacio en disco duro, efectuando actividades como borrado de archivos temporales, desfragmentación de disco, registró.
- Efectuar la actualización de software institucional instalado, así como de los controladores que se encuentren en conflicto.
- Eliminar de los equipos de cómputo aquellos perfiles de usuario que no sean necesarios.
- Eliminar accesos directos y recursos compartidos no autorizados.
- Mantener el equipo de cómputo libre de cualquier malware.
- Instalación y actualización del software de antivirus, reparación de agentes dañados o que no reporten a la consola, actualizaciones atrasadas y validación de configuraciones.
- Instalación y actualización del software de la herramienta de monitoreo de hardware y software, reparación de agentes dañados o que no reporten a la consola, direccionamiento correcto y validación de configuraciones.
- Generar y entregar mensualmente un reporte del estado que guarda toda la infraestructura tecnológica provista por el Prestador del Servicio, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.
- Derivado de una falla o a solicitud expresa del área técnica del INSTITUTO FONACOT, el Prestador del Servicio realizará la carga de imagen actualizada y/o software institucional en cualquiera de los equipos involucrados en este servicio.
- Se realizarán los mantenimientos preventivos, y los que se deriven de las remodelaciones de las localidades o áreas del INSTITUTO FONACOT a nivel nacional, o por requerimiento expreso del área técnica del INSTITUTO FONACOT para mantener en óptimas condiciones de operación los equipos suministrados.

Soporte Técnico Reactivo.

El soporte técnico reactivo, se refiere al conjunto de acciones encaminadas a solucionar cualquier falla y/o daño, que impida y/o degrade la operación normal de los equipos suministrados, por causa de fallas en el hardware o software.

Por lo que el objetivo de este servicio es atender y solucionar todos los incidentes que se generen en la infraestructura informática y operativa de los equipos suministrados a fin de garantizar la continuidad de operaciones de los usuarios, para ello el prestador de servicio deberá considerar al menos los siguientes puntos:

- Atender y solucionar el 100% de los reportes relacionados con el servicio provisto que se registren en la herramienta de "mesa de servicio" y que le sean asignados referente a los reportes relacionados con los equipos suministrados. Para oficinas centrales es imperativo que se atenderán en sitio, para área metropolitana y regional se atenderán de manera remota. La naturaleza, escalamiento o criticidad del requerimiento impera o prevalece sobre la asistencia remota, a fin de que se puedan realizar las acciones de soporte directamente en sitio.
- Configurar cuantas veces se requiera en los equipos de cómputo los, siguientes puntos:
 - El software definido en el punto **PRE CONFIGURACIÓN DE EQUIPO**



- Archivos de datos de Outlook (pst), que incluye correo electrónico, calendarios, tareas, agendas y contactos
- Favoritos en Internet Explorer
- Accesos ODBC's,
- Carpetas compartidas
- Cliente de correo para lectura de mensajes.
- Instalación de imagen actualizada y software institucional en caso de daño en el sistema operativo o el disco duro.
- Brindar asesoría y soporte al usuario final del software que se utiliza en la imagen institucional, (Windows, office, controladores de impresoras y otras aplicaciones como Adobe Reader, Adobe Flash Player, Windows media, Antispyware, antivirus, Cliente VPN)
- Prever y considerar equipos, refacciones originales, materiales, insumos y personal especializado necesario para llevar a cabo las labores de soporte a los equipos provistos para el otorgamiento del servicio.
- En caso de presentarse alguna falla sobre algún equipo involucrado en el otorgamiento del servicio el cual no pueda ser reparado, el Prestador del Servicio proporcionara un equipo a cambio de las mismas características o superiores conforme a lo solicitado en estos términos de referencia, de acuerdo con los niveles de servicio solicitados.
- Realizar todas las acciones que se consideren necesarias a fin de atender y solucionar los incidentes reportados y mantener en correcta operación la infraestructura provista.
- Recuperación de información en caso de discos duros dañados, con las herramientas con que cuente el Prestador del Servicio o mediante un laboratorio especializado en la recuperación de información sin ningún costo adicional para el Instituto.

Órdenes de Cambio.

El objeto de las órdenes de cambio es atender y solucionar todas las solicitudes de órdenes de cambio en las que interviene el área de soporte técnico, las cuales se registran en la mesa de servicio, actualmente la herramienta de la mesa de servicio del INSTITUTO FONACOT cuenta con los siguientes grupos de órdenes de cambio (17):

- Alta Y Configuración De Usuarios Y Cuentas De Correo
- Carga De Imagen Institucional
- Integración de equipo a la red inalámbrica
- Reasignación de equipo y extensión telefónica
- Altas, bajas y cambios de equipos del dominio
- Asignación de equipo nuevo
- Reasignación de equipos
- Baja de servicios asociados
- Cambio de equipo
- Equipo en dominio express
- Política Any to Any
- Cambio de perfil (externo/interno)
- Instalación de software institucional
- Configuración de equipo de personal externo
- Asignación de equipos y periféricos
- Reporte de equipo por robo (BAMS, periféricos)
- Sustitución de equipo por robo

Estas órdenes de cambio se encuentran configuradas en la herramienta de la Mesa de Servicio, por lo que se revisaran con el Prestador del Servicio y se realizaran las adecuaciones para que una vez validadas se formalicen entre la mesa y el Prestador del Servicio, dentro de los primeros 30 días naturales contados a partir del inicio del contrato.

Se dará seguimiento de manera puntual a las tareas asignadas de acuerdo a los niveles de servicio requeridos.

Los niveles de servicio serán medidos con base en:

Los acuerdos de operación (OLA's) que se formalicen entre el Prestador del Servicio y la Mesa de Servicio del Instituto Fonacot de acuerdo con los tiempos definidos para cada tarea. El personal del área técnica del INSTITUTO FONACOT será el intermediario en las reuniones de la generación de dichos OLA's.

Estos niveles de servicio serán parametrizados en la herramienta de la "mesa de servicio", y serán evaluados de la misma manera que un incidente y tomados en cuenta para la medición de acuerdo con los tiempos establecidos en los acuerdos de operación firmados entre los diferentes grupos resolutorios, mediante los reportes que emita la herramienta de la Mesa de Servicio del Instituto Fonacot.

Requerimientos.

El objeto de los requerimientos es atender y solucionar todas las solicitudes de requerimientos que se registran en la "mesa de servicio" relacionadas con el equipo suministrado, para ello. El Prestador del Servicio deberá considerar al menos los siguientes puntos:

- Atender y solucionar todas las solicitudes en sitio, de equipo suministrado para eventos internos o externos en el área metropolitana para conferencias, capacitaciones, presentaciones o las que indique el Instituto FONACOT.
- Brindar asesoría y soporte a los usuarios en la instalación y configuración de BAM's para acceso remoto a los servicios del INSTITUTO FONACOT. El Prestador del Servicio considera la siguiente cantidad de usuarios para este servicio:
 - Usuarios en la ciudad de México: 500
 - Usuarios en el interior de la república: 600
- Brindar asesoría y soporte a los usuarios internos y externos para la configuración de VPN'S para accesos remotos vía internet (BAM, Prodigy, etc.), que se utilizan en el acceso a los servicios del INSTITUTO FONACOT y en eventos de promoción, ferias, módulos de cobranza, o las que indique el Instituto FONACOT.
- El Prestador del Servicio está considerando la cantidad de usuarios internos y externos que a continuación se enlistan:
 - Usuarios en la Ciudad de México: 500.
 - Usuarios externos en la Ciudad de México: 200.
 - Usuarios externos en el Interior de la República: 150.
 - Zona centro: 119
 - Zona metropolitana: 178.
 - Zona noreste: 163.
 - Zona norte: 183.
 - Zona occidente: 159.
 - Zona sureste: 144.
- Se atenderán todas las solicitudes de movimiento de equipo en sitio de acuerdo a los requerimientos del usuario por cambio de área o localidad e incluso nuevas aperturas, en caso necesario y por la misma operación se solicitará la presencia de personal especializado de segundo o tercer nivel.
- Esta información es de referencia y podría cambiar conforme a las necesidades de operación del Instituto.

Partes y refacciones.

El Prestador del Servicio, se obliga a mantener y contar durante toda la vigencia del contrato, con partes y refacciones nuevas y originales para todos los equipos proporcionados para la prestación del

servicio, que garantizan la correcta operación de los bienes, incluyendo el remplazo de chasis, carcasa, marcos, pantalla, teclados, botones y cualquier otro componente relacionado con el servicio ofertado, sin ningún costo adicional para el instituto.

Es responsabilidad del Prestador del Servicio el dimensionamiento, y la ubicación del almacén, para la distribución de este requerimiento, a fin de que se mantengan los niveles de servicio solicitados.

Cambio de equipos.

El Prestador del Servicio realizará el cambio de equipos considerando los niveles de servicio establecidos. El equipo sustituido deberá ser de la misma marca y de características iguales o superiores al equipo dañado.

Al realizar el cambio de equipos realizará todas las actividades de paso de información referidas en el inciso g. Pre- Configuración de equipos.

Para realizar el cambio de equipos deberá ser a través de la orden de cambio llamada Cambio de Equipo, la cual se registrara en la herramienta de la mesa de servicio y se le turnara al personal técnico del Prestador del Servicio, cuya finalidad es llevar los controles en altas, bajas y cambios de equipos suministrados para la prestación del servicio.

En caso de que el equipo ofertado se encuentre descontinuado por el fabricante, el Prestador del Servicio deberá presentar mediante oficio dirigido al administrador del contrato la propuesta del cambio, el cual deberá ser de la misma marca de características iguales o superiores a las ofertadas originalmente. En caso de aprobarse la propuesta de cambio el administrador del contrato responderá por el mismo medio.

I. Mantenimientos Preventivos

El Prestador del Servicio será el responsable de realizar los mantenimientos preventivos que considere necesarios a los equipos suministrados para la prestación del servicio, sin embargo, el área técnica del Instituto podrá solicitar los mantenimientos a los equipos que considere en caso de remodelaciones, localidades donde existe mucho polvo, o a solicitud del usuario mediante un reporte a la mesa de servicio.

El mantenimiento preventivo de los equipos suministrados por el prestador de servicio, incluirá al menos las siguientes actividades:

- Limpieza de gabinetes y partes internas (Discos duros, Procesador y ventiladores, Unidades Ópticas, tarjetas, fuente de poder, tarjeta madre, cables y conectores, teclado, mouse y monitor).
- Aspirado o sopleteado de circuitos, dispositivos, entre otros.
- Revisión de operación y funcionamiento general de los equipos.
- En caso de que al realizar la limpieza de los equipos se detecte una falla que impida la operación normal de cualquier equipo, se deberá otorgar el mantenimiento correctivo respectivo. El prestador de servicio deberá levantar en la mesa de servicio del Instituto, los reportes de mantenimientos correctivos que se deriven de la realización de mantenimientos preventivos, y darles seguimiento hasta su conclusión, deberá entregar una relación de los incidentes correctivos levantados.

Cuando se solicite un mantenimiento preventivo a través de la mesa de servicio, se establecerán los horarios en los que se realizaran entre el Prestador del Servicio y el área técnica del Instituto FONACOT, pudiendo realizarse incluso fuera de horarios de operación, fines de semana o días festivos.

Los requerimientos de mantenimientos preventivos serán solicitados en la mesa de servicio del Instituto a solicitud de los usuarios o que se generen por cambios de domicilio o remodelaciones, podrán ser a un equipo o la totalidad que se encuentra en el área o localidad.

m. Control De Cambios

El Prestador del Servicio, adicional a los servicios técnicos, deberá administrar y mantener el control de equipos y accesorios suministrados para la prestación del servicio, considerando las mejores prácticas de los procesos de gestión de activos y configuraciones, y generar la base de datos de configuraciones de la infraestructura suministrada para la prestación del servicio, así como mantenerla al día durante toda la vigencia del servicio, por lo que deberá considerar el personal necesario para la administración y mantenimiento.

El Instituto podrá solicitar que se realice la validación del cumplimiento de equipos suministrados en cada una de las localidades o áreas, mediante el levantamiento del control de activos a nivel nacional una vez por año, la cual será solicitada mediante un reporte a la Mesa de Servicio, el cual incluye:

- Levantamiento físico en sitio de control de activos a nivel nacional, validando el número de serie y el nombre del usuario responsable.
- Cumplimiento de Antivirus, revisar que el equipo se encuentre con antivirus instalado y actualizado, en caso de que se encuentre que no está instalado o actualizado se levantara el reporte correspondiente a la Mesa de Servicio para la solicitud de actualización de antivirus.
- Sera responsabilidad del Prestador del Servicio validar el cumplimiento en los equipos del software instalado, por lo que realizara la validación de todos los equipos, registrando la totalidad del software instalado por equipo, y en su caso eliminar el software no autorizado, se levantara el reporte correspondiente a la Mesa de Servicio para esta solicitud.
- En la revisión de equipo se llenara un reporte por área o sucursal y se recabara la firma del usuario responsable y sello en caso de que el área cuente con sello.
- Si al finalizar el contrato falta algún equipo o accesorio será responsabilidad del Prestador del Servicio de servicio, ya que el lleva los controles de equipos suministrados.

n. Servicios Bajo Demanda

El INSTITUTO FONACOT podrá requerir equipo adicional hasta por el presupuesto máximo en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

El Prestador del Servicio realizará todas y cada una de las actividades descritas en el suministro inicial y soporte técnico descrito en el inciso "h. Instalación y Configuración de Equipos, e inciso i. Asignación y control de bienes informáticos" de estos términos de referencia.

Para el equipo a suministrar, el Prestador del Servicio utilizará de la herramienta de administración de equipos para administrar el control de hardware y software de los equipos así como cliente de antivirus en la consola de Antivirus, por lo que será responsabilidad del prestador de servicio instalar los clientes en los equipos nuevos suministrados bajo demanda y validar que reporten en la consola de administración de equipos y la consola de Antivirus.

El Prestador del Servicio al suministrar un equipo de cómputo, generará el formato de asignación y control de bienes informáticos, el cual contendrá la siguiente información:

- Nombre completo del usuario.
- Área y/o dirección.



- Número de gafete
- Fecha.
- Datos del equipo asignado marca/modelo/número de serie.
- Datos del equipo sustituido marca/modelo/número de serie.
- Nombre, firma y sellos del área o dirección donde queda instalado el equipo.
- Nombre del técnico.
- Nivel de satisfacción del usuario, (malo, regular, bueno, muy bueno).

o. Servicios Especiales

El Prestador del Servicio garantiza la continuidad de operaciones de los bienes informáticos listados anteriormente, bajo las siguientes condiciones:

Se atenderá y se dará solución el 100% de los reportes que se levanten en la "mesa de servicio" del Instituto Fonacot referente a los equipos suministrados por el Prestador del Servicio.

Los servicios de soporte de equipos suministrados son todas las actividades de atención y solución de incidentes, requerimientos, órdenes de cambio y problemas que se generan por medio de la "mesa de servicio" del Instituto Fonacot, y que le sean asignadas al personal técnico del Prestador del Servicio, así como toda actividad que permita prevenir fallas en esta infraestructura.

Suministro de partes y refacciones originales para la atención de fallas de estos equipos

Reparación de un bien que falle, de acuerdo con los niveles de servicio solicitados ya sea con el personal del Prestador del Servicio asignado al INSTITUTO FONACOT o mediante asistencia en sitio o de manera remota.

Se instalará equipo de respaldo de acuerdo con los niveles de servicio solicitados o se realizará la sustitución por otro, el equipo o dispositivo serán de las mismas características técnicas o superiores a las del bien reportado, mismo que permanecerá como respaldo del equipo dañado, hasta la solución definitiva de la falla o sustitución según lo que determine el personal técnico del Prestador del Servicio

En caso de dictaminarse daño irreparable en el bien, el Prestador del Servicio notificará al administrador del contrato del INSTITUTO FONACOT para su baja del contrato de manera definitiva, y en caso de ser necesario lo sustituirá por otro de características similares.

En caso de que el equipo suministrado se requiera trasladar a las instalaciones del Prestador del Servicio para su reparación, se notificara mediante una carta al área técnica del INSTITUTO FONACOT, y será responsabilidad del Prestador del Servicio el aseguramiento por el traslado para su reparación cuando considere transportarlo a sus centros de servicio.

El Prestador del Servicio realizará el envío de los equipos suministrados, cuando por necesidades de operación se realicen aperturas de nuevas oficinas, y/o cambios de domicilio durante la vigencia del contrato.

En caso de pérdida o daño del equipo durante el traslado realizado por el Prestador del Servicio repondrá el bien por uno de características iguales o superiores al equipo suministrado.

El INSTITUTO FONACOT podrá dar de baja del contrato el o los equipos suministrados, avisando con 5 días de antelación, cuando ya no se requieran para la operación del Instituto, y se realizarán los ajustes en el control de activos y pagos respectivos.

Se deberá considerar como servicios especiales los siguientes:

- **Instalación o actualización masiva de software programada.**

Cuando el Instituto por necesidades de operación requiera realizar una distribución o actualización masiva de software a los equipos suministrados para la prestación del servicio, mediante la herramienta de administración de equipos, se efectuará previa notificación por escrito del área técnica del INSTITUTO FONACOT con al menos 24 horas de anticipación a la fecha programada para la instalación masiva de software. El procedimiento y calendarización de actualización será definido de común acuerdo con el Prestador del Servicio y el INSTITUTO FONACOT. El Prestador del Servicio considera lo necesario en infraestructura de equipos y software. Por lo que debe de presentar en su propuesta técnica la arquitectura para dicho fin, así como las especificaciones técnicas de los productos propuestos para su evaluación técnica.

- **Caravanas Y Ferias.**

El Instituto Fonacot para la promoción de créditos lleva a cabo eventos en toda la república, por lo que cuando se realice un evento, se solicitará la asistencia en sitio del personal técnico especialista donde se lleve a cabo el evento, para apoyo en la instalación, configuración y soporte en sitio en cada uno de estos eventos.

El Instituto Fonacot podrá solicitar equipo de cómputo PC de Escritorio o Laptop Ejecutiva o Laptop Operativa así como Docking Station, teclados mouse y monitores para que sean utilizados en estos eventos, los cuales serán distribuidos e instalados por el Prestador del Servicio, sin ningún costo extra para el Instituto.

El Prestador del Servicio deberá resguardar los equipos asignados a estos eventos y entregarlos cuando sean requeridos por el administrador del contrato del INSTITUTO FONACOT. El Prestador del Servicio deberá realizar la instalación y configuración de equipos para atender los eventos de caravanas y ferias.

En promedio se llevan a cabo de 20 o 30 eventos de este tipo por año, la solicitud de estos eventos se realizará de manera programada y será notificada de acuerdo a un plan de trabajo definido entre el área técnica del Instituto y el Prestador del Servicio.

- **Instalación Masiva De Software y Cambio De Imagen Programada.**

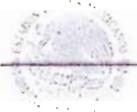
Se efectuará previa notificación por escrito del área técnica del INSTITUTO FONACOT con 15 días hábiles de anticipación a la fecha programada para la instalación masiva. El procedimiento y calendarización de actualización será definido mediante un plan de trabajo firmando de común acuerdo con el Prestador del Servicio y el área técnica del INSTITUTO FONACOT.

Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales. (El software lo proporciona el INSTITUTO FONACOT) sin ser limitativo, se consideran entre otros los siguientes:

- Microsoft Visio
- Microsoft Project
- Adobe Acrobat profesional
- Office
- Clientes de aplicaciones propias del INSTITUTO FONACOT

La distribución e instalación de software hacia los equipos de cómputo con sistema operativo Microsoft suministrados por El Prestador del Servicio, será a través de la herramienta de administración del equipo de cómputo y en casos excepcionales esta distribución y configuración se efectuará en sitio. La herramienta permite verificar después de la instalación y basado en un inventario, que al finalizar la instalación, el software enviado fue instalado exitosamente. Permite

Call



contar con una biblioteca de instalación centralizada de donde se puede almacenar drivers, imágenes y tareas de instalación en oficinas remotas del INSTITUTO FONACOT, por lo que el Instituto solicitará los reportes correspondientes de la distribución e instalación de software, para los equipos de diseño que requieran alguna distribución, se revisara si se puede hacer por medio de la herramienta de administración de equipos o se realizara en sitio.

Con el fin de no afectar la operación del Instituto, esta herramienta cuenta con los mecanismos adecuados para usar recursos compartidos en las oficinas remotas. Así como permitir al usuario aceptar o posponer una instalación/actualización o incluso recordarle que tiene pendiente una instalación/actualización. El Prestador del Servicio anexa a su propuesta la arquitectura (HW y SW) propuesta para la implementación.

Cuando así lo requiera el área técnica del INSTITUTO FONACOT, se realizará en forma remota salvo en casos excepcionales en sitio, las tareas de distribución e instalación masiva o selectiva de software comercial en los equipos de cómputo personal incluyendo equipos de diseño suministrados por el Prestador del Servicio. A través de la herramienta de administración del equipo de cómputo.

- **Cambios de equipos suministrados.**

En caso de que el equipo acumule 4 (cuatro) reportes originados por fallas de hardware atribuibles ya sea por defectos de fabricación y/o vicios ocultos o en caso de que el daño del equipo sea irreparable, en un periodo continuo de 60 días naturales, se notificará al Prestador del Servicio para el cambio del equipo, en lo que se realiza el cambio el Prestador del Servicio suministrara un equipo de respaldo de características iguales o superiores máximo a las 72 horas de ser realizada la solicitud y la sustitución del equipo será máximo a los 15 días hábiles.

El equipo recién incorporado al contrato quedara operando como originalmente fue provisto de acuerdo con las especificaciones propuestas y en este caso se obtendrá nuevamente la aceptación del usuario y el visto bueno del área técnica del INSTITUTO FONACOT, por lo que el cambio se realizará mediante alguna orden de cambio de las que se encuentran dadas de alta en la herramienta de la Mesa de Servicio.

- **Personal de soporte en sitio.**

Cuando se registre en la Mesa de Servicio una solicitud de oficinas centrales y plaza de la república, se le asignara al personal técnico de soporte asignado en las oficinas, el cual atenderá en sitio al usuario.

Para las solicitudes registradas de las oficinas metropolitanas y regionales, se le asignaran al personal técnico con que el prestador de servicio cuente en sus instalaciones, el cual atenderá de manera inicial por teléfono al usuario, en caso de que dicha solicitud no pueda ser resuelta por teléfono, se asignara personal para que acuda a sitio, para atender estas solicitudes no podrá hacer uso del personal asignado en oficinas centrales y plaza de la república, la cantidad de personal para la atención de solicitudes de las direcciones metropolitanas y regionales las definirá el Prestador del Servicio, para cumplir con los niveles de servicio definidos en estos términos de referencia.

La naturaleza, escalamiento o criticidad del requerimiento impera o prevalecerá sobre la asistencia remota, para que se puedan realizar las acciones de soporte directamente en sitio.

Si el escalamiento o criticidad así lo requiere, el personal asistirá al sitio donde se presente el problema cumpliendo con los niveles de servicio requeridos.

- **Cambios de domicilio o remodelaciones.**

Si el INSTITUTO FONACOT por necesidades de operación requiere el apoyo de personal técnico en sitio por cambio de domicilio o remodelación para la desconexión de los equipos de cómputo, y el traslado de los mismos a la nueva ubicación así como la reconexión y pruebas de funcionamiento de los equipos, el área técnica del Instituto podrá realizar la solicitud con dos días de anticipación, siendo estas actividades dentro del mismo estado en donde se encuentran los equipos, en promedio se realizan de 10 a 15 cambios de domicilio o remodelación por año. El promedio de equipos en estos cambios que se han tenido en el último año es de 120 equipos, la solicitud se realizará mediante un reporte levantado en la Mesa de Servicio del Instituto y le será asignado al personal técnico del Prestador del Servicio, el Coordinador de Soporte Técnico del Prestador del Servicio le dará la atención y seguimiento a estas solicitudes hasta su conclusión.

p. SERVICIO DE ANTIVIRUS.

ANTECEDENTES

El servicio de Antivirus a través de Endpoint Protection, es utilizado para la protección contra malware, virus en equipos cliente, el cual es administrado por medio de la consola de Configuration Manager.

El servicio de Endpoint Protection es administrado por medio de una instalación del cliente de Endpoint que despliega la consola de Configuration Manager.

Una vez incorporado el equipo cliente a dominio, es incorporado a la consola de Configuration Manager cuando ejecuta internamente un descubrimiento en el directorio activo que incorpora los nuevos objetos de computadora con una restricción, que solo deben ser agregados aquellos equipos en los cuales se hayan logueado con una cuenta de directorio activo menor a 30 días naturales, cuando la última fecha de logueo supere los 30 días, este equipo no será agregado a la consola de Configuration Manager, ya que se considera que ya se encuentra integrado.

La administración de Endpoint Protection es controlada a través de políticas con las que puede manejar, la visualización de la interfaz, permisos para modificación por parte del usuario, niveles de protección, exclusión de rutas y/o archivos durante el escaneo, tipos de escaneo, programación de escaneos completos y/o rápidos, acciones cuando se detectan vulnerabilidades, métodos de actualización.

Requisitos para la administración de Endpoint Protection en equipos cliente:

- El equipo debe tener instalado el agente de SCCM
- El equipo debe ser administrado por la consola de Configuration Manager
- El equipo no debe contar con otro software antimalware que pueda provocar un conflicto con la instalación de EndPoint Protection

Actualmente el INSTITUTO FONACOT cuenta con la solución de antivirus Microsoft, para la protección de virus informáticos, la solución se encuentra operando en infraestructura propiedad del actual prestador de servicio, conformándose de los siguientes elementos:

1 consola central de administración

1 repositorio central para la distribución de datos

1 servidor SQL

5 servidores distribución Manager

54 repositorios remotos distribuidos en las direcciones regionales, estatales y de plaza. Los cuales se utilizan también para llevar a cabo las siguientes actividades:

Distribución local de definiciones y actualización de cliente de antivirus.

Distribución local de software, así como actualizaciones, parches y fixes de seguridad de Microsoft

Diagnóstico de red local

Captura de tráfico para diagnóstico

Recopilación de información de control de activos.

La siguiente tabla muestra los sitios donde actualmente se encuentran operando repositorios remotos:

No.	Descripción
1	REPOSITORIO MERIDA
2	REPOSITORIO VERACRUZ
3	REPOSITORIO MATAMOROS
4	REPOSITORIO NOGALES
5	REPOSITORIO VALLEJO
6	REPOSITORIO PUEBLA
7	REPOSITORIO PUERTO VALLARTA
8	REPOSITORIO MONTERREY
9	REPOSITORIO ECATEPEC
10	REPOSITORIO LEON
11	REPOSITORIO TLAXCALA
12	REPOSITORIO CD. DEL CARMEN
13	REPOSITORIO CANCUN
14	REPOSITORIO DURANGO
15	REPOSITORIO CD. ACUÑA
16	REPOSITORIO TUXTLA
17	REPOSITORIO TIJUANA
18	REPOSITORIO CD. OBREGON
19	REPOSITORIO MAZATLAN
20	REPOSITORIO MANZANILLO
21	REPOSITORIO TORREON
22	REPOSITORIO MONTERREY II
23	REPOSITORIO PLAZA DE LA REPUBLICA
24	REPOSITORIO GUADALAJARA ABASTOS
25	REPOSITORIO TOLUCA
26	REPOSITORIO ZACATECAS
27	REPOSITORIO CUERNAVACA
28	REPOSITORIO COLIMA
29	REPOSITORIO SAN LUIS
30	REPOSITORIO VILLAHERMOSA
31	REPOSITORIO MIXCOAC
32	REPOSITORIO CHIHUAHUA





33	REPOSITORIO PACHUCA
34	REPOSITORIO HERMOSILLO
35	REPOSITORIO CAMPECHE
36	REPOSITORIO ACAPULCO
37	REPOSITORIO MEXICALI
38	REPOSITORIO TLANEPANTLA
39	REPOSITORIO ZARAGOZA
40	REPOSITORIO QUERETARO
41	REPOSITORIO TEPIC
42	REPOSITORIO MORELIA
43	REPOSITORIO PORTALES
44	REPOSITORIO CONGRESO
45	REPOSITORIO LA RAZA
46	REPOSITORIO AGUASCALIENTES
47	REPOSITORIO PIEDRAS NEGRAS
48	REPOSITORIO GUADALAJARA FEDERALISMO
49	REPOSITORIO TAMPICO
50	REPOSITORIO OAXACA
51	REPOSITORIO SINDICATO
52	REPOSITORIO SALTILLO
53	REPOSITORIO CULIACAN
54	REPOSITORIO LA PAZ

Implementación del Servicio de Antivirus

El Prestador del Servicio implementara la solución de antivirus basada en Microsoft System Center para todos los equipos cliente del INSTITUTO FONACOT así como efectuar la implementación y puesta a punto de la consola de administración de System Center. El área técnica del INSTITUTO FONACOT únicamente proporcionara al Prestador del Servicio todo el licenciamiento Microsoft relacionado con este servicio, así como el licenciamiento SQL server, por lo que todo hardware y software adicional que se requiera para la implementación será proporcionado por el Prestador del Servicio sin ningún costo extra para el Instituto.

El Prestador del Servicio implementara el servicio de antivirus conforme al diseño de la arquitectura que actualmente se encuentra implementada en el Instituto, realizara la administración de la consola de antivirus para la distribución diaria de las actualizaciones de definiciones de antivirus, con la finalidad de mantenerlas vigentes en al menos el 90% de la infraestructura de computo conectada a la red institucional. Sólo podrá efectuar actualizaciones en horario fuera de la ventana de 8:00 horas a 21:00 horas de lunes a viernes y sábados y domingos de 8:30 a 17:00 horas. En ningún caso se afectara las comunicaciones de aplicaciones institucionales. En caso de requerir una actualización dentro del horario de operación será necesario un proceso de evaluación de cambios conforme a los procesos con que cuenta el Instituto y sólo se autorizará por alguna contingencia que el área técnica del Instituto apruebe.

El Prestador del Servicio considerara toda la infraestructura de hardware y software necesaria para implementar la arquitectura del servicio de antivirus, de manera inicial suministrara la infraestructura de equipos y servidores con los que actualmente cuenta el Instituto, y considerara los equipos necesarios para nuevas aperturas de direcciones donde se requieran repositorios, todo esto sin ningún costo extra para el Instituto.

El Prestador del Servicio instalara los clientes de antivirus en todos los equipos suministrados para la prestación del servicio desde la imagen, y considera la integración de los clientes en la consola de administración, para los equipos que no se encuentren en la red instalara los clientes y configurara las políticas de actualización para que se mantengan actualizadas las definiciones de antivirus a través de internet.

Para la actualización y distribución de clientes y definiciones se realizaran a través de la red MPLS del Instituto, de manera referencial el Instituto cuenta con un directorio activo soportado por dos controladores de dominio físicos en plataforma Windows Server 2012, los cuales se encuentran ubicados en las oficinas centrales. Asimismo, se indica al Prestador del Servicio que todas las oficinas del Instituto se encuentran interconectadas a través de una red VPN MPLS (Axtel) con los siguientes anchos de banda:

No.	Direcciones	Pc consideradas	Bw mbps
1	Acapulco	14	2
2	Almacén la raza	10	2
3	Guadalajara	10	3
4	Cancún	20	2
5	Tlalnepantla	34	3
6	Aguascalientes	18	2
7	Chihuahua	21	2
8	Culiacán	17	2
9	Hermosillo	28	2
10	La paz	18	2
11	Mazatlán	15	2
12	Monterrey	27	3
13	Pachuca	13	2
14	Portales	29	3
15	Puebla	20	2
16	Querétaro	14	2
17	San Luis potosí	22	3
18	Tacubaya	29	3
19	Tampico	18	2
20	Tijuana	18	2
21	Tlaxcala	11	2
22	Tuxtla Gtz.	13	2
23	Veracruz	21	3

24	Villahermosa	21	2
25	Zaragoza	28	3
26	Colima	8	2
27	Cuernavaca	17	2
28	Zacatecas	7	2
29	Durango	17	2
30	Campeche	14	2
31	León	20	2
32	Mérida	22	2
33	Mexicali	20	2
34	Morelia	13	2
35	Oaxaca	15	2
36	Saltillo	15	2
37	Toluca	27	2
38	Vallejo	29	3
39	Cd del Carmen	4	2
40	Cd Juárez	8	2
41	Cd obregón	8	2
42	Celaya	7	2
43	Chilpancingo	3	2
44	Coatzacoalcos	3	2
45	Congreso	8	3
46	Guadalajara federalismo	14	2
47	Lázaro cárdenas	3	2
48	Los Mochis	6	2
49	Manzanillo	6	2
50	Monclova	4	2
51	Nogales	6	2
52	Puerto Vallarta	8	2
53	Reynosa	6	2
54	Tepic	11	2
55	Torreón	18	2
56	Uruapan	3	2
57	Xalapa	6	2
58	Almacén mar adriático	1	1
59	Chalco	4	2
60	Chetumal	3	1
61	Ciudad victoria	2	1
62	Córdoba	2	1

Car



63	Cozumel	2	1
64	Cuautitlán	3	1
65	Cuautla	2	1
66	Ecatepec	4	2
67	Empalme	1	1
68	Ensenada	3	1
69	Fresnillo	3	1
70	Los cabos	3	2
71	Matamoros	4	1
72	Matehuala	2	1
73	Piedras negras	2	1
74	Playa del Carmen	3	1
75	San José del cabo	2	1
76	San juan del Rio	3	2
77	Tapachula	3	1
78	Tehuacán	2	1
79	Texcoco	4	2
80	Teziutlán	2	1
81	Tizayuca	3	1
82	Tuxtepec	2	1
83	Zamora	3	1

El Prestador del Servicio considerara personal especializado definido en el punto u. Recursos Humanos definido como Administrador de Antivirus, System Center Configuration Manager y Activos y asignado para realizar las actividades relacionadas con la instalación, configuración y puesta a punto del servicio así como la administración del servicio, el personal contara con certificación de Microsoft System Center Configuration Manager.

Instalará, configurará e implementará la consola de administración (System Center Endpoint Protection) para la instalación, distribución, actualización y monitoreo de los clientes.

Realizará las actualizaciones de la consola y clientes cada que se libere una actualización por parte del fabricante, cuando se valide que las actualizaciones no causen afectación en la operación de las aplicaciones del Instituto a los servicios de acuerdo con un plan establecido con el área técnica del INSTITUTO FONACOT.

Realizara actividades de manera proactiva o bajo requerimiento del INSTITUTO FONACOT para reparar y mantener actualizados los clientes de System Center Endpoint Protection en los equipos suministrados y propiedad del Instituto.

Garantizará que todos los equipos de cómputo tengan instalada la última definición de virus durante la vigencia del contrato.

Creará y administrará las políticas necesarias para el buen funcionamiento y rendimiento de los clientes de antivirus realizando las pruebas en conjunto con el INSTITUTO FONACOT para no afectar

las aplicaciones institucionales y configuraciones con las que se cuentan, inicialmente considerara las políticas que se tienen implementadas en la consola de administración.

Administrara la consola y clientes para garantizar la seguridad en los equipos, así como mantener las actualizaciones a las últimas versiones liberadas por el fabricante de clientes, patrones de antivirus, parches, fixes, entre otros, tanto de la consola como de los clientes, así como de todo lo necesario para mantener en óptimas condiciones de operación el servicio.

Administrar y monitorear la solución implementada para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, realizara respaldos de la configuración y datos del servicio (consola de administración) de manera mensual, es responsabilidad el Prestador del Servicio, el cual dimensionara la capacidad necesaria para mantener los respaldos de 3 meses anteriores, en caso de que el INSTITUTO FONACOT lo requiera solicitará una copia del respaldo.

Se elaborará y entregará un reporte mensual del estatus que guardan los clientes máximos a los 6 días hábiles al cierre del mes que se reporta, en los que al menos se especifiquen los siguientes puntos:

- Equipos más infectados.
- Equipos vacunados.
- Total de equipos reportando a la consola.
- Equipos que tienen más de un mes sin reportar.
- Relación de actividades proactivas indicando la cantidad y descripción de los equipos reparados de manera mensual.
- Acciones realizadas para aislar y eliminar las infecciones que se presentaron.

El INSTITUTO FONACOT estima la apertura de 23 nuevas oficinas durante los próximos 2 años, por lo que el Prestador del Servicio está considerando dentro de la arquitectura propuesta todo lo necesario para otorgar el servicio de antivirus al equipo de cómputo (Repositorios) de dichas oficinas, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto.

Una vez concluida la implementación del servicio de Antivirus se proporcionará 3 accesos simultáneos a la consola de administración del servicio de antivirus para personal del área técnica del Instituto, con privilegios para visualizar monitoreo de este servicio, así como tener acceso a las funciones que permitan la generación de reportes.

q. Servicio De Administración De Equipos

Como parte del servicio, El Prestador del Servicio instalará, configurará y pondrá a punto la solución Microsoft System Center Configuration Manager para la administración remota de equipos.

La solución de System Center Configuration Manager es utilizada para la administración de equipos cliente, a través de una consola donde se integran todos los servicios de la arquitectura denominada CAS "Central Administration Site" que incorpora 5 sitios primarios, la cual será considerada por el Prestador del Servicio para su sustitución y actualización.

La arquitectura de System Center Configuration Manager está integrada por los siguientes sitios de sistema:

1 Servidor CAS

- 1 Servidor de Base de Datos para el CAS
- 5 Servidores con función de sitios primarios ubicados de la siguiente manera: (Oficinas Centrales, Plaza de la República, Veracruz, Monterrey y Guadalajara)
- 54 Puntos de Distribución

La implementación de la herramienta deberá de considerar la utilización de repositorios en al menos las localidades donde se cuente con repositorios para la solución de antivirus, para el despliegue de paquetes con la finalidad de que los equipos clientes no tenga que descargar el contenido desde su sitio primario ocupando recursos de ancho de banda, más bien descarguen los paquetes enviados desde los equipos que tengan dicho rol y que se encuentren en la misma subred, por lo que la descarga de archivos será de manera local.

Los servicios que se requieren implementar la solución de Configuration Manager son:

Servicio de actualizaciones. – Función utilizada para la descarga de parches de seguridad, ejecución de nivel de cumplimiento, despliegue e instalación en equipos cliente, se encarga de mantener la seguridad a nivel de sistema operativo de acuerdo con la clasificación de actualización, críticas y de seguridad, conforme a las actualizaciones liberadas por Microsoft de manera mensual.

Servicio de reportes. – Servicio utilizado para la creación y generación de reportes del inventario de equipos, de la misma herramienta, así como de las acciones que se realizan como despliegues de paquetes de software y Updates, niveles de cumplimiento, baseline, aplicación de políticas, etc.

Servicio de despliegue de software. – Servicio usado para la creación de paquetes y/o aplicaciones, para la instalación o desinstalación de software solicitado por la organización.

Servicio de inventario. – Función que es administrada por medio de una política donde se configuran tiempos de ejecución de recolección de información, clases de inventario de hardware así como tipos de archivos del inventario de software, debido a la recolección de dicha información es como se alimenta la CMDB, para poder ser explotada a través del servicio de reportes.

Una vez incorporado el equipo cliente a dominio, es incorporado a la consola de Configuration Manager cuando ejecuta internamente un descubrimiento en el directorio activo que incorpora los nuevos objetos de computadora con una restricción, que solo deben ser agregados aquellos equipos en los cuales se hayan logueado con una cuenta de directorio activo menor a 30 días naturales, cuando la última fecha de logueo supere los 30 días naturales, este equipo se revisara para mantener los controles de altas, bajas y cambios en la consola de Configuration Manager.

La administración de los clientes es controlada a través de políticas definidas para el agente de Configuration Manager donde se configura el comportamiento, tipo de comunicación con los sitios primarios, conexión con los puntos de distribución.

Requisitos para la administración de equipos cliente con Configuration Manager

- El equipo debe estar en dominio
- El equipo debe contar con los servicios de BITS, Windows update, RPC, SMB, en ejecución.
- El equipo no debe contar con los puertos requeridos de comunicación con el sitio primario, puertos 80, 443, 8530, 8531, 135, 443, SMB, y RPC.
- Se debe contar con una cuenta con permiso de administrador local para la instalación del agente y paquetes.
- Sistema Operativo Compatible de acuerdo con la versión de Configuration Manager.

El Instituto cuenta con el licenciamiento de la Consola de System Center. El Prestador del Servicio considerara todo el hardware y aditamentos necesarios para realizar la implementación de la consola de System Center Configuration Manager para el servicio de administración remota de equipos, sin ningún costo extra para el Instituto.

Agentes únicos de administración



El software de "administración remota del equipo de cómputo personal", contará con un único agente de administración y cuenta con la facilidad de extender sus funcionalidades de acuerdo a los requerimientos solicitados de administración y monitoreo expuestos en este numeral.

El agente de administración cuenta con la capacidad de ser instalado de manera remota y sin intervención del usuario del equipo a administrar, adicionalmente cuenta con métodos manuales de instalación en caso de ser requerido.

Descubrimiento de equipos en la red.

El Prestador del Servicio utilizará la herramienta "administración remota del equipo de cómputo personal", para que a través de la red LAN del INSTITUTO FONACOT poder descubrir de forma automática todos los recursos objeto de este anexo técnico que se encuentran en la red. Las actividades mínimas son las siguientes:

Descubrimiento de equipos por rango o segmento, dirección IP, nombre de equipo, permitiendo incluir rangos personalizados, descubrimiento de equipos registrados en el dominio (Active Directory).

Inventario de hardware y software del equipo de cómputo

Con la herramienta de administración remota del equipo de cómputo se mantendrá actualizado de manera continua y automática el inventario de hardware y software instalado en los equipos de cómputo relacionados con el servicio.

Inventario de hardware:

Fabricante, modelo, tipo de chasis del equipo de cómputo y número de serie del equipo

Capacidad total y disponible de disco duro

Marca, modelo y velocidad del procesador

Capacidad de memoria RAM, velocidad en Mhz

Marca, modelo y número de serie del monitor

Marca y modelo de la tarjeta de red, MAC address, mostrara datos de configuración como: nombre del host, dirección IP, mascara de red, puerta de enlace predeterminada, DNS's, y otros de naturaleza similar.

Inventario de software:

Nombre del equipo, dominio o grupo de trabajo al que pertenece, nombre del sistema operativo el cual mostrara la siguiente información: tipo de sistema (32 o 64 bits), tipo y versión del sistema operativo (hogar, empresarial o profesional), versión de Service pack, última cuenta de usuario que se firmó al equipo

Nombre, versión y fabricante del software instalado que permite visualizar a manera de resumen el número de equipos por producto, versión y fabricante, que permite hacer Drill&Down para mostrar los datos de los equipos que contienen este software a través del reporting services (reportes personalizados).

Permite exportar los resultados hacia archivos con formatos de ms excel (*.xlsx) o a texto plano con algún separador de campo (*.csv), html y *.pdf.

Adicional a lo anterior la herramienta "administración remota del equipo de cómputo personal", cuenta con la capacidad de obtener inventarios fuera de línea, en los casos en que algún equipo esté fuera de la red mediante inventarios Stand Alone que permitan entregar en un solo archivo el inventario del equipo cliente para poder ser enviado por correo electrónico para posteriormente ser procesado por la herramienta y registrarla en la consola central como parte de la base instalada.

Control remoto



La herramienta administración remota del equipo de cómputo, cuenta con una consola de control remoto que permita realizar las siguientes funciones:

- Acceso a los equipos mediante web browser al personal técnico.
- Capacidad de asignar permisos de uso por cada usuario de la consola de administración.
- La herramienta podrá tomar control remoto de la máquina únicamente con autorización del usuario final.
- Bloqueo de mouse y teclado.

Reportes

Módulo de reporteo incluido como parte de la misma herramienta y que puede ser accesible y explotado desde la misma consola con las siguientes características:

Reportes predefinidos por cada una de las funcionalidades otorgadas que permita visualizar la información a manera de gráficas o tablas y que permite desplegar información a detalle.

Interfaz amigable que permite a los usuarios generar reportes personalizados.

Consultas mediante Queries.

Actualización de software (software updates):

La herramienta de "administración remota del equipo de cómputo personal"), cuenta con la capacidad de crear catálogos personalizados de software para actualizar servidores y los equipos suministrados.

Administración de parches de seguridad

Con el fin de mantener protegidos de amenazas los equipos de cómputo la herramienta de administración de equipos realizará el monitoreo para identificar las vulnerabilidades, probar mediante un CCA (centro de certificación de aplicaciones) y distribuir los parches, Hotfixes o Service Pack's para los sistemas operativos Windows y aplicaciones que así lo requieran.

Mecanismo de detección de vulnerabilidades en los equipos administrados.

Identificación de los equipos por vulnerabilidad.

Enviar la instalación de parches de forma remota y centralizada.

Con capacidad de controlar el comportamiento cuando se requiera mostrar un mensaje sobre el progreso de instalación de un parche.

Reinicio – capacidad de controlar el comportamiento del reinicio después de instalar un parche, las opciones mínimas son:

Reiniciar después de la instalación.

Nunca reiniciar.

Reinicio programado.

Usar multicast bits para el envío de los parches.

Reportes predefinidos.

Reportes gráficos sobre las vulnerabilidades.

Medición de software (software metering):

Con capacidad de recopilar información sobre el uso de software, permite obtener lo siguiente:

Reportes sobre el software que se está usando en tu entorno empresarial o instalación y que usuarios lo están utilizando.

Reportes sobre los usuarios que hacen uso de un software a la vez.

Reportes sobre los requerimientos de licencias de software.

Encontrar instalaciones de software no autorizadas.

Encontrar software instalado y que el usuario no esté utilizando.

Todos estos reportes serán generados por el administrador de la herramienta de administración de equipos, adicionalmente el área técnica del Instituto podrá solicitar reportes personalizados acorde a las funciones de la herramienta.

Consola de administración.

La herramienta de “administración remota del equipo de cómputo personal”, cuenta con una consola de administración web vista y accesible de manera remota a través de un explorador web desde cualquier equipo dentro de la red.

r. Servicio de administración fuera de banda

Los equipos portátiles y de escritorio contarán con la tecnología de administración remota que permite realizar la administración de los equipos de manera remota para el control y diagnóstico remoto aunque el sistema operativo esté apagado, por lo que el Prestador del Servicio realizará las configuraciones necesarias en los equipos suministrados durante la etapa de implementación, para su administración remota.

s. Robos

El Prestador del Servicio deberá sustituir el equipo o accesorio por otro de características técnicas iguales o superiores en cualquiera de los siguientes casos:

- Robo de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, incluyendo los accesorios, como cargador, candados, mouse, maletín.
- Daños causados por incendio, impacto directo de rayo, implosión, explosión.
- Daños causados por humo, hollín, gases, líquidos o polvos corrosivos, así como acción del agua o humedad, que se presenten por cualquier causa ajena a la operación normal.
- Defectos de fabricación, de material de diseño o de instalación.
- Errores de manejo, descuido y/o negligencia por parte del Prestador del Servicio del servicio en los equipos proporcionados para la prestación del servicio.
- Cortó circuito y descargas eléctricas.
- Pérdida, robo o daños durante el traslado de equipos, por los usuarios fuera o dentro de las instalaciones del Instituto.
- Pérdidas o daños por el traslado del equipo por parte del personal técnico para su reparación y/o reubicación de área o dirección.
- En caso de algún siniestro, el Prestador del Servicio deberá instalar un equipo de respaldo conforme al nivel de servicio “Suministro de Equipo de respaldo”
- Daños de equipos o pantallas de PC, Laptop, Equipo de escritorio de diseño Laptop de diseño, ya sea por caída de los equipos o por causa de accidentes que se susciten dentro o fuera de las instalaciones del Instituto a los usuarios.
- Daños que sufren los equipos en caso de algún siniestro como temblores, derrumbes, incendios o por cualquier tipo de desastre natural.
- Se amparan todos los equipos suministrados incluyendo todos sus accesorios como mouse, cargador, teclado.

Sera responsabilidad del Prestador del Servicio reponer el equipo y/o accesorio, refacciones o partes necesarias en un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación de los hechos, que contendrá los datos del usuario así como del equipo o accesorio dañado.

El Instituto dejará de pagar el equipo afectado por el siniestro, a partir del día hábil siguiente de la notificación al Prestador del Servicio, el pago será reactivado al día siguiente de que el servicio sea reintegrado o respaldado.

Al ocurrir un siniestro en alguno de los equipos suministrados, el área técnica del Instituto lo notificará al Prestador del Servicio mediante un reporte a la Mesa de Servicio, incluyendo copia simple del documento con que se realice la denuncia ante la autoridad competente, para el caso de siniestro de

algún accesorio solo se levantara una acta administrativa firmada por dos testigos, el cual contendrá al menos la marca, modelo, número de serie del equipo o descripción del accesorio robado, así como la narración de los hechos.

Mecanismos para la reposición de equipos por robo o daño

- Para la reposición de equipos en el caso de robo o daño, el Prestador del Servicio de servicio presentara los mecanismos y procedimientos para la reposición de los equipos siniestrados, mismos que deberá presentar dentro de su propuesta técnica.
- El no contar con una póliza contra robo o daño de los equipos no exime al Prestador del Servicio del servicio cumplir con la reposición de los mismos y cumplir con los niveles de servicio.
- Para la reposición de equipos el área técnica del Instituto levantara el reporte a la mesa de servicio del Instituto Fonacot, con la documentación establecida en el procedimiento, así como la definida con el área técnica.

t. INTEGRACION CON LA MESA DE SERVICIO *111.

El Instituto FONACOT cuenta con una Mesa de Servicio, por medio del cual los usuarios realizan solicitudes relacionadas con los sistemas y servicios informáticos, los cuales son registrados, clasificados y asignados a grupos resolutores para la correspondiente solución, usando actualmente la herramienta HEAT. Esta herramienta soporta los procesos de Administración de Incidentes, Problemas, Configuraciones y Cambios, por lo que el prestador del servicio estará obligado a utilizar dicha herramienta, esta herramienta puede cambiar, por lo que el Prestador del Servicio utilizara la herramienta de la Mesa de Servicio que utilice el Instituto durante la vigencia del contrato.

Cabe destacar que La Mesa de Servicio del Instituto interactúa en el nivel 1 para lo siguiente:

- Ser el único punto de contacto para todos los usuarios internos que reporten incidentes o solicitudes de servicios.
- Registrar los incidentes o las solicitudes en el software del Escritorio de Servicio
- Asignar y/o escalar incidentes y solicitudes referentes a este servicio al Prestador del Servicio.
- Monitorear el progreso de las incidencias despachadas, escaladas o programadas.

Toda solicitud registrada en la Mesa de Servicio le corresponde un número de reporte. Los reportes se harán del conocimiento del personal del prestador del servicio a través del HEAT. Cualquier gestión que realice el personal del prestador del servicio para la atención de los requerimientos, deberá ser registrada en el historial individual del reporte almacenado en dicha herramienta.

El Instituto FONACOT otorgará la transferencia de conocimientos que permita al Prestador del Servicio interactuar con la herramienta de la mesa de servicio utilizada por el Instituto.

El prestador del servicio deberá proveer, con recursos propios, todas las herramientas de trabajo y logística que juzgue necesarias para el desempeño de su personal a fin de atender los requerimientos referentes a los sistemas institucionales y servicios informáticos. De manera enunciativa, más no limitativa, el prestador del servicio proveerá los siguientes recursos:

- Equipo de cómputo personal, accesorios y dispositivos periféricos.
- Software base Sistema Operativo, Office en las versiones con que cuenta el Instituto, así como todas las licencias de uso respectivas. Es responsabilidad del Prestador del Servicio mantener

Car

actualizadas las PC's en hardware y software de acuerdo a las actualizaciones que se realicen por parte del Instituto FONACOT en su infraestructura, a fin de mantener la compatibilidad operacional.

- Software antivirus y programas para detección y eliminación de "troyanos", "spywares", "back doors" y cualquier tipo de "malware", debidamente actualizado.
- Elementos de papelería y consumibles para el personal asignado en sitio (papel, libretas, tóner para impresora, etc).
- Servicio de mensajería, paquetería, valija, etc.
- Traslado de sus técnicos a las localidades.
- Equipo de impresión para la entrega de reportes.

Es responsabilidad total del prestador del servicio los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.

Las funciones que deberá considerar el prestador del servicio para interactuar con la Mesa de Servicio del Instituto FONACOT son:

- Todo incidente, requerimiento orden de cambio y problema relacionado con la prestación del servicio será registrado en la herramienta de la Mesa de Servicio y turnado para su atención al grupo de especialistas del Prestador del Servicio.
- Al inicio del contrato y dentro de los primeros 10 días naturales el Prestador del Servicio deberá en conjunto con el Instituto FONACOT definir una matriz de escalación, la cual contenga al menos la información de los contactos (nombre, perfil, nivel de escalación, teléfono oficina, teléfono móvil) para su localización en todo momento, así como los tiempos establecidos para su escalación. Por su parte, el Instituto FONACOT proporcionará una matriz de escalación de contactos y responsables de la administración del servicio a fin de coordinar la restauración de los servicios. Dichos niveles de escalación serán configurados en la herramienta del Instituto FONACOT.
- Registrar los avances, el tipo de fallas presentadas y la forma como se solucionaron, en la herramienta del Instituto FONACOT.
- El prestador del servicio, en conjunto con el área técnica del INSTITUTO FONACOT dentro de los primeros diez días naturales apoyara para actualizar el catálogo de servicios de los servicios prestados.
- Una vez establecidos el catálogo y niveles del servicio el prestador de servicio firmara los acuerdos de operación con la Mesa de Servicio dentro de los primeros 10 días naturales posteriores al inicio del contrato.
- Los niveles de servicio para la atención de incidentes, requerimientos y órdenes de cambios serán medidos mediante la herramienta de la Mesa de Servicio del Instituto Fonacot.
- El Prestador del Servicio deberá apegarse a las políticas y lineamientos de la Mesa de Servicio del Instituto Fonacot.

Administración de Incidentes

El objetivo de la administración de incidentes es restablecer lo antes posible la operación normal del servicio, minimizar el impacto negativo sobre las operaciones del negocio, así como asegurarse de que se mantiene el mejor nivel de servicio posible, la mejor calidad y disponibilidad, en función a los acuerdos de nivel de servicio descritos en estos términos de referencia.

Administración de Problemas

El prestador del servicio a través del proceso de Administración de Problemas reducirá el número y la severidad de los incidentes y problemas alrededor de la infraestructura y aplicaciones de TI, identificando la causa que los originan (conocer el error), documentando la solución y generando las acciones necesarias (como solicitudes de cambio) para evitar que vuelvan a ocurrir.

El prestador del servicio en conjunto con el Instituto FONACOT realizará actividades para poblar la Base de Datos de Conocimiento (KDB – Knowledge Data Base). En esta Base de Datos se deberán de almacenar de manera estructurada las soluciones, procedimientos, resoluciones temporales (WA – Workaround), etc. disponible para facilitar la atención y resolución de las eventualidades que ocurran en la infraestructura de los servicios de TI.

Cabe destacar que la base de conocimientos está configurada en la herramienta de la Mesa de Servicio HEAT y deberá de seguir el procedimiento establecido por el Instituto para su población y actualizaciones.

Administración de Requerimientos

El prestador de servicio deberá atender todos los requerimientos que se generen en la Mesa de Servicio relacionados con la prestación del servicio, como son configuraciones de los equipos suministrados, mantenimientos, capacitación sobre el uso de los equipos, atención de fallas, etc.

Acuerdos de Niveles de Operación (OLA's)

El prestador en conjunto con el área técnica del Instituto elaborará y firmara los acuerdos de operación con la Mesa de Servicio con el que cuenta el INSTITUTO FONACOT durante el primer mes una vez aceptado el plan de trabajo.

El proveedor se obligará a cumplir con los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA's) que se lleguen a definir durante la vigencia del contrato con la finalidad de asegurar los niveles de servicio.

El Instituto FONACOT se reserva el derecho de realizar modificaciones de los OLA's, de emitir su aprobación y de solicitar su actualización en caso de que así lo considere necesario. El cumplimiento de estos acuerdos será exclusiva responsabilidad del proveedor y no eximirán de las penalizaciones y deducciones a que haya lugar, sin afectar o modificar los SLA's establecidos en estos términos de referencia.

u. RECURSOS HUMANOS.

El Prestador del Servicio suministrara el siguiente personal para la prestación del servicio:

Perfil	Cantidad
Administrador del proyecto y servicios	1
Administrador de Antivirus, System Center Configuration Manager y Activos	1
Supervisor De Los Servicios De Soporte Técnico	1
Personal de Soporte Técnico de Segundo nivel	2
Personal de Soporte Técnico de Tercer nivel	2

A continuación se describen los perfiles y actividades del personal a suministrar:

Administrador del proyecto y servicios

Supervisión, coordinación y administración del proyecto

Perfil:

- Capacidad: copia de la cédula o título profesional mediante el cual se demuestra que el administrador del proyecto cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de sistemas, informática, telecomunicaciones, electrónica o afines.
- Experiencia: currículo mediante el cual acredita que cuenta con cinco años de experiencia en la administración y planeación de proyectos de TI. Currículo contiene nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde ha desempeñado actividades de coordinación, ejecutando e implementando proyectos y nombre del proyecto de TI, con conocimientos en el manejo de Project.
- Dominio de las Herramientas: copia de certificación PMP, otorgado por el PMI que avala sus conocimientos en administración de proyectos, copia de certificación de ITIL Fundamentos V3.

Responsabilidades:

- Revisar y dar seguimiento al plan de trabajo autorizado presentado en su propuesta con el área técnica del Instituto FONACOT y el grupo de administración para la entrega de los servicios, dentro de los primeros 3 días posteriores a la dictaminación favorable, el cual minimizara el tiempo para llevar a cabo la entrega de equipos, instalación en el destino final, transferir la información del usuario, configuración e instalación de software, así como coordinar con los directores o responsables de cada localidad, la planeación de las tareas a realizarse, además de definir las áreas que se migraran, minimizando el impacto a los usuarios y a la operación diaria del INSTITUTO FONACOT.
- Coordinar al personal suministrado para la prestación del servicio, durante la entrega e implementación inicial de los servicios.
- Coordinar y supervisar al personal suministrado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.
- Asegurar el adecuado cumplimiento en el otorgamiento de los servicios interactuando con la Mesa de Servicio del Instituto Fonacot.
- Elaborar la memoria técnicas de la entrega de los servicios durante la entrega e implementación inicial de los servicios.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el área técnica del Instituto Fonacot.
- Elaborar y/o proponer medidas y mecanismos de mejora continua para el otorgamiento de los servicios de TIC y la atención de los reportes.
- Elaborar y/o actualizar la documentación relativa a la prestación del servicio.
- Cumplir con las políticas y procedimientos autorizados por el Instituto Fonacot.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el Instituto Fonacot.
- Entrega y seguimiento a los entregables de reportes mensuales con respecto a la operación del soporte técnico.

El personal asignado para las funciones de Administrador del proyecto y servicios deberá estar asignado en las oficinas centrales del Instituto FONACOT durante el proceso de implementación del servicio, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas. Posterior al proceso de implementación, el Administrador del proyecto y servicios deberá ubicarse en las instalaciones del Prestador de servicio, asistiendo a las Instalaciones del Instituto a solicitud expresa del área técnica. El Administrador del proyecto y servicios será el responsable de administrar las actividades y proyectos que se requieran durante toda la vigencia del servicio.

El administrador del contrato del Instituto Fonacot podrá solicitar mediante oficio la ampliación de horario, de acuerdo a las necesidades de operación.

Administrador de Antivirus, System Center Configuration Manager y Activos

Para la implementación, operación, puesta a punto de antivirus y de la herramienta de administración de equipo, se requiere de una persona especializada que cubra el siguiente perfil.

PERFIL

- **Capacidad:** Para el perfil de Administrador de Antivirus, System Center Configuration Manager y Activos, se requiere que el personal cuente con estudios de licenciatura o ingeniería en las áreas de sistemas, informática, telecomunicaciones, electrónica o afines, para lo cual deberá presentar copia y original para su cotejo de la cedula o título profesional mediante el cual se demuestre que cuenta con el nivel de estudios solicitado.
- **EXPERIENCIA.-** 3 años (demostrables mediante curriculum y referencias), mediante el cual se acredite que cuenta con la experiencia en operación de puesto similar. dicho currículum deberá contener el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de implementación y administración del software de antivirus.
- **Dominio de las herramientas:** deberá presentar copias y original para su cotejo de las certificaciones de Microsoft System Center Configuration Manager y End Point Protection que avale su conocimiento en la implementación y administración de la herramienta de antivirus y la herramienta de administración de equipos

RESPONSABILIDADES

- Implementación de la solución de antivirus (consola y clientes) de acuerdo al punto p. **Servicio de Antivirus definidos en este anexo técnico y punto q. Servicio de administración de equipos.**
- Puesta a punto del servidor, última definición de virus, agentes, hot fixes, parches de seguridad, políticas de seguridad. Etc.
- Instalación, configuración, actualización y puesta a punto de los repositorios que se encuentran en las localidades regionales, metropolitanas y en oficinas centrales.
- Tareas de replicación repositorios-servidor.
- Gestión de accesos a la consola de administración.
- Identificar y reparar equipos de cómputo que presenten mal comportamiento en la red y que sea probable que se encuentre infectado con virus, malware, spyware, worms, troyanos, rootkit, etc.
- Aislar áreas de trabajo en caso de contingencia.
- Escaneos masivos, programados y enviados desde la consola de administración.
- Generación de reportes mensuales y a solicitud del Instituto Fonacot del estatus que guardan la consola y clientes de antivirus.
- Asegurarse mediante la administración de la consola de antivirus y clientes, de que la totalidad de los equipos de cómputo y repositorios cuenten con el agente y software antivirus instalado, actualizado con la última definición de virus y en ejecución.
- Administrar lo relacionado a proactivos para la reparación de agentes de antivirus que pudieran estar dañados y no reporten a la consola.
- Demás actividades derivadas de este servicio para mantener los equipos del instituto sin problemas de virus, malware, spyware, worms, troyanos, rootkit, etc.
- Monitoreo de la actividad periódica de la herramienta.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el Instituto Fonacot.
- Implementar la consola de System Center Configuration Manager, para la herramienta de administración de equipos.
- Parametrizar la consola para los reportes que se soliciten.
- Elaborar reportes de antivirus, de hardware y software, de distribuciones realizadas y todo lo relacionado con las consolas de antivirus y de la herramienta de administración de equipos.
- Realizar la distribución e instalación de actualizaciones críticas y de seguridad conforme a las actualizaciones liberadas por Microsoft.
- Actualizar los clientes de acuerdo al control del inventario de Hardware y Software de los equipos suministrados.

- Realizar la distribución de software, parches, actualizaciones de clientes de antivirus y de system center, así como actualizaciones de clientes de los sistemas del Instituto, pudiendo ser en todos los equipos suministrados, por zona o área o por cliente.
- Elaborar los paquetes de distribución y realizar pruebas de funcionamiento en equipos que determine el área técnica del Instituto, previo a la distribución masiva.
- Utilizar el servicio de reportes para la creación y generación de reportes de equipos, así como despliegue de software y updates.
- Llevar la administración de los clientes de antivirus y configuration manager de los equipos suministrados para la prestación del servicio.
- Elaborar los reportes de software y hardware del equipo suministrado para la prestación del servicio.
- Llevar el control de activos de la infraestructura suministrada para la prestación del servicio.
- Actualizar de manera mensual la información del control de activos para poblar la CMDB de la herramienta de la Mesa de Servicio.
- Mantener actualizada la base de datos de configuraciones de la infraestructura suministrada para la prestación del servicio, correspondiente a los elementos de configuración en la herramienta de la Mesa de Servicio.
- Validar con el especialista de la herramienta de la Mesa de Servicio la información contenida en la CMDB, de manera mensual de acuerdo al control de activos.
- Clasificar los elementos de configuración CI's, por lo menos con los siguientes atributos, o los que se requieran para poder subir la información a la CMDB:
 - Clase
 - Familia
 - Localidad
 - Usuario
 - Unidad administrativa
 - Dirección IP
 - Nombre del equipo, etc
 - Elaborar reportes e informes de la infraestructura suministrada, conforme lo solicite el Instituto Fonacot.
 - Atender y dar seguimiento a las órdenes de cambio relacionadas con la prestación del servicio, actualmente la herramienta de la mesa de servicio del INSTITUTO FONACOT cuenta con las siguientes órdenes de cambio relacionadas con la prestación del servicio
 - Alta Y Configuración De Usuarios Y Cuentas De Correo
 - Carga De Imagen Institucional
 - Integración de equipo a la red inalámbrica
 - Reasignación de equipo y extensión telefónica
 - Altas, bajas y cambios de equipos del dominio
 - Asignación de equipo nuevo
 - Reasignación de equipos
 - Baja de servicios asociados
 - Cambio de equipo
 - Equipo en dominio express
 - Política Any to Any
 - Cambio de perfil (externo/interno)
 - Instalación de software institucional
 - Configuración de equipo de personal externo
 - Asignación de equipos y periféricos
 - Reporte de equipo por robo (BAMS, periféricos)
 - Sustitución de equipo por robo

El personal asignado para las funciones de Administrador de Antivirus, System Center Configuration Manager y Activos deberá estar en oficinas centrales del Instituto, en un horario de 9:00 a 19:00 hrs de lunes a viernes., para dar cumplimiento a los niveles de servicio establecidos por el instituto, el área técnica del Instituto se reserva el derecho de solicitar la asistencia de este personal en caso de contingencias o cuando existan problemas con los servidores, repositorios, consola o clientes de antivirus, incluso los sábados domingos y días festivos, asimismo deberá mantener los controles de altas, bajas cambios de los equipos suministrados para la prestación del servicio y dar seguimiento a las órdenes de cambio que se registren en la mesa de servicio *111

SUPERVISOR DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

PERFIL.

- Capacidad: Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el supervisor de los servicios de soporte técnico cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.
- Experiencia: currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de soporte técnico. Adicionalmente deberá tener conocimientos de ITIL, Manejo de Project, Microsoft Visio y habilidades en manejo de personal y negociación.
- Dominio de las herramientas: Copia de certificación en ITIL Fundamentos

RESPONSABILIDADES:

- Supervisar aleatoriamente la atención de los requerimientos y asegurar que se mantengan los niveles de servicio.
- Validar y asegurar que el personal cubra los requisitos en habilidades técnicas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.
- Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estos términos de referencia.
- Colaborar con el responsable del proyecto del INSTITUTO FONACOT para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con el INSTITUTO FONACOT.
- Administrar los recursos humanos durante el horario de trabajo y cerciorarse de que exista personal adecuado a las necesidades operativas del proyecto.
- Comprender las metas del INSTITUTO FONACOT; identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- Llevar a cabo reuniones mensuales con el área técnica del INSTITUTO FONACOT respecto a las estadísticas y desempeño general de proyecto. El área técnica del INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho a citar al Prestador del Servicio del servicio a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario
- Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalamiento; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- Ayudar a los agentes de soporte telefónico y soporte en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.

- Monitorear la herramienta para el manejo y distribución adecuada de los incidentes, requerimientos órdenes de cambio y problemas al personal de soporte técnico.
- Identificar la necesidad de capacitación del personal técnico de segundo y tercer nivel, y establecer los programas de capacitación para la adecuada atención de los servicios.
- Monitorear los eventos de los incidentes, requerimientos, órdenes de cambios y problemas para que se cumplan los niveles de servicio.
- Coordinarse con los prestadores externos de servicio y áreas internas para el seguimiento del servicio.
- Implantar y mantener un programa de mejora continua que resultará en niveles de calidad de servicio constantemente mejorados a lo largo del contrato.
- Manejar los procesos de solución de problemas y administración de cambios.
- Administración de garantías.- Consiste en la notificación y seguimiento, ante el proveedor y/o fabricante originario que proporcionó la garantía, de los reportes de fallas de los equipos suministrados al Instituto FONACOT en virtud de los términos y condiciones de las garantías vigentes.
- Proporcionar en todo momento y a solicitud del Instituto FONACOT cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- Participar junto con el personal técnico del Instituto FONACOT en reuniones de seguimiento operativo.
- Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el prestador de servicio en cuanto a los tiempos comprometidos.
- Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por el Instituto FONACOT para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- Supervisar el desempeño de los servicios proporcionados con base en los acuerdos de niveles de servicio y en función a los términos y condiciones contratados.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

El personal asignado para las funciones de Supervisor de los servicios de Soporte Técnico deberá estar asignado en oficinas centrales del Instituto, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas. Deberá existir un mínimo de 1 personas con este perfil, independientemente de la estimación que el prestador de servicio considere para cumplir con los niveles de servicio.

A. PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL

PERFIL.

- Capacidad: Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el soporte técnico de segundo nivel cuenta con al menos una carrera técnica o licenciatura en carrera de las ramas afines como la electrónica y/o la informática. Deberá presentar original para su cotejo.
- Experiencia: Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico segundo nivel.
- Dominio de las herramientas: Copia de los cursos o certificaciones del fabricante de los equipos propuestos para la prestación del servicio.

RESPONSABILIDADES

- Atender los requerimientos escalados a través de la mesa de servicio para su soporte en sitio.
- Mantener informado al área técnica del Instituto FONACOT del estatus del requerimiento.
- Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempos de respuesta
- Mantenerse actualizado de acuerdo a los nuevos alcances del servicio, cuando sea notificado
- Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).



El personal asignado para las funciones de Soporte de segundo nivel que atenderá Oficinas centrales y plaza de la república, se ubicarán dentro de las instalaciones de las mismas, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas. Deberá existir un mínimo de 2 personas con este perfil, 1 personas con este perfil para oficinas centrales y 1 para plaza de la república de lunes a viernes y 1 en plaza de la república y 1 en oficinas centrales sábados y domingos, independientemente de la estimación que el prestador de servicio considere para cumplir con los niveles de servicio, este personal estará dedicado a las actividades exclusivas de oficinas centrales y plaza de la república y en ningún caso atenderá reportes fuera de las oficinas en donde se encuentre asignado.

La distribución del personal será de la siguiente manera para cubrir las necesidades de operación del Instituto:

Perfil	Días	Horario	Cantidad
SOPORTE TÉCNICO DE SEGUNDO NIVEL	Lun - Vie	8:00 a 21:00	2
	Sábados y Domingos	8:30 a 17:00	2

Para la atención de incidentes de las sucursales del área metropolitana y sucursales regionales a nivel nacional, el Prestador del Servicio determinara la cantidad de personal de segundo nivel que considere necesario para cumplir los niveles de servicio requerido por el Instituto. La cantidad de personal definida por el prestador de servicio deberá indicarla en su propuesta técnica. Es responsabilidad del prestador de servicio determinar la ubicación física de dicho personal que puede ser en oficinas centrales del Instituto, en caso de que el personal se ubique en las instalaciones del Prestador del Servicio, este deberá considerar la integración de un enlace punto a punto entre su centro de atención y las oficinas del Instituto Fonacot, así como toda la infraestructura necesaria de equipos de comunicación de voz y datos así como equipo de cómputo aparatos telefónicos para la atención de las solicitudes de los servicios que les sean asignadas por la Mesa de Servicio del Instituto a nivel nacional por parte del personal asignado, sin ningún costo extra para el Instituto Fonacot.

B. PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL

PERFIL.

- Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el soporte técnico de tercer nivel cuenta con al menos una carrera técnica o licenciatura o son pasantes a nivel licenciatura, en carrera de las ramas afines como la electrónica y/o la informática. Deberá presentar original para su cotejo.
- Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico tercer nivel.
- Copia y original para cotejo de certificación de Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) o superior, deberá tener conocimientos de Sistemas operativos OS X con al menos dos años de experiencia, comprobable mediante cursos o certificaciones.

RESPONSABILIDADES

- Resolución de los incidentes asignados
- Investigación y diagnóstico de problemas hasta su solución.

- Documentación de todas las soluciones de raíz en la base de datos de conocimiento.
- Atención de incidentes relacionados con los equipos de escritorio y portátiles de diseño.
- Atención de incidentes escalados.
- Diagnósticos especializados de problemas relacionados con la prestación del servicio.
- Atención de problemas relacionados con la prestación del servicio a nivel nacional.
- Atención y solución de incidentes asignados y levantados por personal VIP, se considera personal VIP a personal de mando Medio o Superior, mismo que se encuentra clasificado en la herramienta de la Mesa de Servicio, con lo cual se podrá identificar los incidentes que les serán asignados.
- Atención de problemas de virus informáticos o problemas de ataques masivos en los equipos suministrados para la prestación del servicio.
- Corrección de clientes de antivirus o de la consola de administración de equipos en los equipos suministrados para la prestación del servicio.
- Trabajar en reuniones de trabajo para la solución de problemas en donde sean convocados para la solución de problemas relacionados con la prestación del servicio.

El personal asignado para las funciones de Soporte de tercer nivel que atenderá los servicios, se ubicarán dentro de las instalaciones del Instituto, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas. Deberá existir un mínimo de 2 personas con este perfil, 1 personas con este perfil para oficinas centrales y 1 para plaza de la república de lunes a viernes, independientemente de la estimación que el prestador de servicio considere para cumplir con los niveles de servicio, este personal estará dedicado a las actividades exclusivas de oficinas centrales y en ningún caso atenderá reportes fuera de las oficinas en donde se encuentre asignado.

Perfil	Días	Horario	Cantidad
SOPORTE TÉCNICO DE TERCER NIVEL	Lun - Vie	9:00 a 20:00	2
	Sábados y Domingos	8:30 a 17:00	1

Para la atención de incidentes de las sucursales del área metropolitana y sucursales regionales a nivel nacional, el Prestador del Servicio determinara la cantidad de personal de tercer nivel que considere necesario para cumplir los niveles de servicio requerido por el Instituto. La cantidad de personal definida por el prestador de servicio deberá indicarla en su propuesta técnica. Es responsabilidad del prestador de servicio determinar la ubicación física del personal que puede ser en oficinas centrales del Instituto, en caso de que el personal se ubique en las instalaciones del Prestador del Servicio, este deberá considerar la integración de un enlace punto a punto entre su centro de atención y las oficinas del Instituto Fonacot, así como toda la infraestructura necesaria de equipos de comunicación de voz y datos así como equipo de cómputo aparatos telefónicos para la atención de las solicitudes de los servicios que les sean asignadas por la Mesa de Servicio del Instituto a nivel nacional por parte del personal asignado, sin ningún costo extra para el Instituto Fonacot.

v. GENERALIDADES

Es responsabilidad del prestador de servicio asignar la cantidad del personal que estime pertinente de acuerdo a los perfiles requeridos, para cumplir con los términos y condiciones que se establezcan en los niveles de servicio. Independientemente de la cantidad de personal que asigne el prestador de servicio para ocupar los perfiles solicitados, los horarios de labores deberán ser de manera ininterrumpida dentro de la cobertura solicitada, y podrá asignar más personal para cumplir con los niveles de servicio de acuerdo a los perfiles solicitados.

El área técnica del INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho para solicitar de manera total o selectiva la asistencia del personal en horarios distintos y/o ampliados, inclusive en días festivos, a fin de cubrir necesidades temporales. Para lo cual el Instituto Fonacot se compromete a dar aviso al prestador de servicio de las necesidades requeridas con al menos 2 días naturales de anticipación.

El Prestador del Servicio se obliga a guardar absoluta reserva de la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones, actividades o negocios del INSTITUTO FONACOT, por lo que su personal deberá guardar la confidencialidad en torno a las llamadas que fluyen dentro y fuera del INSTITUTO FONACOT.

El área técnica del Instituto podrá solicitar el apoyo en sitio a nivel nacional de los técnicos que se tienen asignados en la Ciudad de México, para eventos especiales como caravanas o ferias, así como cambios de domicilio, etc.

Es responsabilidad total del Prestador del Servicio los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.

De todo el personal que presente en su propuesta, el prestador de servicio deberá entregar documentación que demuestre que se encuentran laborando en la empresa.

El área técnica del INSTITUTO FONACOT se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado por el prestador de servicio para proveer el servicio, así como solicitar su sustitución o salida inmediata, por así considerarlo conveniente. En caso de que la solicitud de sustitución o salida inmediata del personal se derive de una falta que afecte la imagen y/o la confidencialidad de la información, el prestador de servicio se obligará a cooperar con el INSTITUTO FONACOT para el descargo de pruebas y evidencias en las que hubiese incurrido el personal.

En todo momento el personal estará a cargo del área técnica del Instituto, por lo que podrá solicitarle a cualquiera de los especialistas y personal técnico de manera directa cualquier actividad relacionada con la prestación del servicio.

El Instituto se reserva el derecho de solicitar la sustitución del personal que no cumpla con lo solicitado, así como por no desempeñarse de manera adecuada dentro de las instalaciones del Instituto, el prestador de servicio se obligará a realizar la sustitución de personal dentro de los 10 días hábiles posteriores a la solicitud por escrito del Administrador del Contrato. Durante la ausencia del personal solicitado para sustitución, las funciones podrán ser realizadas por otra persona inclusive de distinto perfil, sin embargo, permanecerán vigentes los términos y condiciones establecidos en los niveles de servicio.

Al ingreso del nuevo personal se deberá presentar la notificación respectiva, la persona que ingrese como sustituto deberá cumplir con los mismos requisitos definidos en el perfil correspondiente, por lo que se deberá entregar la documentación correspondiente para su validación.

Sera responsabilidad del prestador de servicio supervisar los horarios de su personal asignado en las oficinas centrales y plaza de la república del Instituto Fonacot para cubrir los recursos humanos solicitados, así como el centro de contacto oficinas del Prestador del Servicio para atender las solicitudes a nivel nacional.

En caso de que por cualquier circunstancia no se presente alguna persona a laborar, el Prestador del Servicio del servicio deberá cubrir la ausencia del personal asignado en las oficinas centrales del Instituto, con otra persona que cumpla con los requisitos del personal solicitado, por lo que será responsabilidad del Prestador del Servicio cumplir con los recursos mínimos para cumplir los niveles de servicio.

Para el desarrollo de las actividades del personal anteriormente señalado el Prestador del Servicio se obligara a proporcionar la infraestructura necesaria para el personal asignado en sus instalaciones, integrado por mesa de trabajo y silla, así como los elementos de comunicación para integrar sus equipos a la red de voz y datos Institucional, el resto de los elementos deberán ser suministrados por el prestador de servicio durante la vigencia del contrato, bajo su propio costo, considerando lo siguiente:

Para el personal asignado en sus instalaciones también considerara computadoras personales (Pc's) para el otorgamiento del servicio, las cuales dispongan del software operativo del hardware y software de protección contra malware vigente y actualizado, de características similares o superiores a las requeridas por el Instituto, además de equipo de telefonía , internet etc.

El Prestador del Servicio se obligará a proporcionar las Pc's necesarias para el desarrollo de las funciones del personal asignado. Las Pc's que se provean al personal asignado en oficinas centrales y plaza de la república del INSTITUTO FONACOT deberán cumplir con características similares a las requeridas por el INSTITUTO FONACOT, con el siguiente software Microsoft Windows 10 y Office 2016 Pro con Outlook, cliente de antivirus vigente y con la última versión liberada en el mercado, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para operar el software de la Mesa de Servicio y proveer el servicio requerido.

Al menos un técnico de tercer nivel deberá contar con equipo de diseño portatil para poder contar con un esquema de atención a los directivos que cuenten con la asignación de estos equipos.

Es responsabilidad del prestador de servicio estimar las características y cantidades necesarias de los recursos para cumplir con la atención a los servicios de manera óptima, cualquier costo derivado de la incorrecta planeación de los recursos necesarios para la entrega de los servicios requeridos, será responsabilidad del Prestador del Servicio. De igual forma, el prestador de servicio será responsable de los crecimientos que por demanda de servicios se deban realizar en los recursos tales como enlaces de comunicación (en caso de que aplique), hardware, software y factor humano, a fin de cumplir con los niveles de servicio requeridos por el INSTITUTO FONACOT.

w. CONDICIONES TÉCNICAS DE ACEPTACIÓN DE ENTREGABLE

Reportes de entregables

Se deberán entregar reportes al área técnica del Instituto del estado y desempeño del servicio prestado, de manera mensual dentro de los primeros 6 días hábiles posteriores al mes que se reporta.

En todos los reportes en los que el Instituto FONACOT no especifique un plazo determinado, el prestador del servicio lo deberá entregar de forma mensual, dentro de los primeros 6 días hábiles posteriores al mes que se reporta.

Los reportes deberán de ser respaldados con la información fuente que se entregara en formato electrónico, en archivos de Microsoft Excel con su respectiva descripción de registro, lo anterior para que sean utilizados para su explotación o para consolidar reportes ejecutivos. La entrega de los reportes de manera impresa será opcional y solo obligatoria en los casos que así se solicite por el área técnica. Cada tipo de reporte deberá ser generado por el prestador del servicio, a continuación se relacionan los reportes relacionados con la prestación y desempeño del servicio.

Entregable
Entrega de los reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio
Administración de activos: Detalles del inventario de activos involucrados, para la prestación del

Entregable
servicio, por Área, Dirección Regional, Estatal y de Plaza, así como Representaciones y Módulos.
Análisis de causas: Detalles de los resultados de cada análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes.
Cambios de personal. Reporte de cambios propuestos en las posiciones clave, indicando razón de cambio del recurso y plan de transferencia de habilidades y conocimientos para asegurar la calidad del servicio.
Estado de problemas activos. Descripción de problemas activos, acciones propuestas y ejecutadas, así como fechas previstas de solución.
Control de cambios. Para altas, bajas y cambios en la infraestructura bajo responsabilidad del prestador del servicio

Documentación de entrega a la transición del servicio

El prestador del servicio estará obligado a colaborar y facilitar las labores de transferencia de los servicios a un nuevo prestador del servicio al finalizar la vigencia del contrato.

Treinta días naturales previos al término de la vigencia del contrato el prestador del servicio estará obligado a cumplir con la entrega de la documentación relacionada con memorias técnicas y archivos electrónicos (bases de datos) que formarán parte de la transferencia del conocimiento al área técnica del Instituto FONACOT o a quién ésta designe, debiendo entregar en forma impresa y en medio electrónico, al área técnica del Instituto FONACOT, lo descrito a continuación de manera enunciativa y no limitativa:

Relación de equipos suministrados (Control de Activos) distribuidos por Área, Dirección Regional, Estatal y de Plaza, así como Representaciones y Módulos.

Antes de iniciar la transferencia de operaciones, el prestador del servicio entrante y saliente deberán firmar los acuerdos de nivel operacional de conformidad con el área técnica del Instituto FONACOT, así como con terceros que designe.

El prestador del servicio con objeto de mantener los niveles de servicio en el proceso de transición, integrará un grupo de trabajo para que en conjunto con personal del Instituto FONACOT cumplan con los objetivos de la migración y planes en un corto plazo.

En su caso, el prestador del servicio se coordinará con el nuevo prestador del servicio para realizar la migración progresiva del servicio.

x. TRANSFERENCIA DE SERVICIOS A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.

El prestador no podrá retirar sus equipos hasta que el nuevo prestador, instale y configure los nuevos equipos para la prestación del servicio y sea borrada la información.

El prestador del servicio estará obligado durante el periodo de transición a un nuevo proveedor, a realizar bajo las siguientes condiciones, dicha transferencia:

El prestador del servicio, deberá garantizar los niveles de servicios durante la licitación de un nuevo servicio.

El prestador del servicio se compromete al finalizar el contrato a poner a disposición del Instituto Fonacot el equipamiento de su propiedad durante el periodo de transición al nuevo prestador del servicio, una vez concluido podrá retirar los equipos de su propiedad.

El prestador del servicio, durante la vigencia del contrato, en el proceso licitatorio de un nuevo servicio así como durante el proceso de transición hacia el nuevo servicio, deberá garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio.

Dicho periodo de transición podrá durar hasta 3 meses para la migración de los servicios al nuevo prestador.

Durante dicho periodo, el prestador del servicio deberá proporcionar la orientación tecnológica adecuada al personal del Instituto FONACOT y al personal que designe la misma, para garantizar la continuidad de los servicios solicitados en estos términos y condiciones.

El prestador del servicio con objeto de mantener los niveles de servicio requeridos por el Instituto FONACOT, integrará un grupo de trabajo para que en conjunto con personal del Instituto FONACOT cumplan con los objetivos de la migración y planes en un corto plazo.

En su caso, el prestador del servicio se coordinará con el nuevo proveedor para realizar la migración progresiva del servicio.

En su caso, el prestador del servicio, durante el periodo de transición hacia un nuevo proveedor, integrará un grupo de trabajo para la coordinación en la etapa de migración progresiva del servicio, estableciendo un plan de trabajo en conjunto con el área técnica del Instituto, donde se reflejen los límites y participación del prestador del servicio, el Instituto FONACOT y el nuevo proveedor, así como la relación de los servicios proporcionados, con objeto de no afectar la operación del Instituto FONACOT.

Es importante señalar que el prestador del servicio en conjunto con el área técnica del Instituto FONACOT, apoyará a la integración continua y transparente de los servicios bajo las prioridades y normas que el Instituto FONACOT determine.

Al final del contrato el Prestador del Servicio tendrá un plazo de 40 días hábiles para retirar los equipos y accesorios que se utilizaron para proporcionar el servicio, previo borrado seguro de la información que se encuentra en los equipos, posterior a este plazo, El Instituto no será responsable de la guarda, custodia o conservación de los equipos suministrados para la prestación del servicio, por lo que una vez finalizado el contrato el Instituto no realizara pago alguno por cualquier concepto de los equipos y accesorios propiedad del Prestador del Servicio.

III. MANUALES, CATÁLOGOS Y FOLLETOS.

Para validar el cumplimiento de las características técnicas de los equipos propuestos para la prestación del servicio, el Prestador del Servicio entregara dentro de su propuesta técnica los manuales o folletos que avalen las características técnicas de los equipos propuestos para la prestación del servicio.

IV. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS.



El Prestador del Servicio se obliga con el INSTITUTO FONACOT a responder personal e ilimitadamente de los daños y perjuicios que pudiera causar al INSTITUTO FONACOT o a terceros, si con motivo de la prestación de los servicios contratados viola derechos de autor, patentes y/o marcas registradas, de terceros u otro derecho intelectual reservado. En tal virtud, el PRESTADOR DEL SERVICIO manifiesta en este acto bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en ninguno de los supuestos de infracción administrativa y/o delito establecidos en la Ley Federal del Derecho de Autor y en la Ley de la Propiedad Industrial.

En caso de que sobreviniere alguna reclamación en contra del INSTITUTO FONACOT, por cualquiera de las causas antes mencionadas, la única obligación de éste, será la de dar aviso en el domicilio previsto en este instrumento al PRESTADOR DEL SERVICIO, para que éste, utilizando los medios correspondientes al caso, garantice salvaguardar al INSTITUTO FONACOT de cualquier controversia, liberándole de toda responsabilidad de carácter civil, penal, mercantil, fiscal o de cualquier otra índole.

Además, los derechos de autor o en su caso de propiedad industrial que lleguen a generarse por los productos que se deriven de dicha actividad, serán propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, en términos de lo dispuesto por el artículo 45, fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

V. MUESTRAS

No aplica

VI. LUGAR, PLAZO Y HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Lugar: A nivel nacional en las sucursales distribuidas en la República Mexicana donde el Fonacot tengas oficinas, representaciones o módulos de atención.

Plazo: La vigencia del presente contrato para efectos administrativos será de 38 meses a partir del siguiente día natural de la dictaminación favorable, iniciándose la operación del servicio máximo el 1 de julio de 2018, la cual será forzosa para el Prestador del Servicio y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT. Sin embargo los derechos y las obligaciones contraídas entre las Partes surten efectos a partir del día siguiente de la notificación de la dictaminación favorable con fundamento en lo previsto en los artículos 46 la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 84 de su Reglamento.

Concluido el término del presente contrato, no podrá haber prórroga automática por el simple transcurso del tiempo y terminará sin necesidad de darse aviso entre las partes.

Horario de prestación del Servicio: el de labores en las oficinas centrales y de Plaza de la República del Instituto FONACOT, que es de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes. En el resto de las localidades el horario de labores es de 8:30 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 17:00 horas los sábados y domingos, hora local de cada estado.

VII. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR DEL SERVICIO, cuando por convenir a los intereses del INSTITUTO FONACOT así lo determine; cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR DEL SERVICIO los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR DEL SERVICIO podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR DEL SERVICIO.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

CAUSAS DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA. Serán causas de rescisión del presente contrato, sin responsabilidad para el INSTITUTO FONACOT, si el PRESTADOR DEL SERVICIO:

No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.

No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.

Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.

Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.

Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.

No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.

Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Se declara en concurso mercantil o le sobreviniere una huelga o por cualquier causa análoga.

En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en su anexo.

PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA.

El incumplimiento del PRESTADOR DEL SERVICIO a cualquiera de sus obligaciones pactadas en el presente contrato, lo hará rescindible en cualquier momento y sin necesidad de juicio o declaración judicial previos; lo anterior, con fundamento en lo previsto en el artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 66-A de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

1. Se iniciará a partir de que al PRESTADOR DEL SERVICIO le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de 5 (cinco) días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;
3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR DEL SERVICIO dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a lo señalado en el punto 1; y,

4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar el INSTITUTO FONACOT por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se proporcionen los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

Al no dar por rescindido el contrato, el INSTITUTO FONACOT establecerá con el PRESTADOR DEL SERVICIO otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del presente contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

TERMINACIÓN ANTICIPADA.

El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR DEL SERVICIO, cuando por convenir a los intereses del INSTITUTO FONACOT así lo determine; cuando concurran razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se occasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT, quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR DEL SERVICIO los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente.

El PRESTADOR DEL SERVICIO podrá solicitar al INSTITUTO FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión del servicio, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del PRESTADOR DEL SERVICIO.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 102 de su Reglamento.

VIII. Pago.

Con fundamento en el artículo 51 de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los pagos serán mensuales de acuerdo con el servicio devengado en el mes inmediato anterior y



a la entrega y recepción de la documentación descrita en el punto W. Condiciones técnicas de aceptación de entregable y punto IX Entregables, En los cuales deberán ser presentados a entera satisfacción del Administrador del Contrato.

El Prestador del Servicio entregará la factura, los documentos y entregables que apliquen a más tardar a los seis días hábiles del mes inmediato al que se reporta; El Instituto tendrá 5 días hábiles para validar dichos entregables. Pasados estos 5 días y si no se tienen observaciones se continuara con el trámite respectivo.

El pago mensual se realizará en moneda nacional dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica impresa y archivo XML) y previa validación y aceptación de la misma, por parte de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y recibidos los entregables definidos para el servicio, el comprobante fiscal será entregada a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación en las oficinas centrales del Instituto Fonacot ubicadas en insurgentes sur 452 col. Roma sur 5 piso C.P. 06760 Ciudad de México, y enviada por correo al administrador del contrato a la cuenta de javier.jimenez@fonacot.gob.mx.

CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA EL PAGO DEL SERVICIO

El pago mensual de los equipos suministrados se realizara conforme a las cantidades entregadas en cada área o localidad, considerando las cantidades iniciales de equipo a suministrar en la tabla 1 del inciso d. suministro de equipo.

Para el pago del servicio se realizara de conformidad a la entera, instalación, configuración y puesta a punto de los equipos suministrados para la prestación del servicio de manera inicial, la cual se considerará susceptible de pago, aquella en la que se hayan sustituido los equipos de cómputo actual por los proporcionados por el Prestador del Servicio, en dicha área o dirección; o conforme a los niveles de servicio, así como contar con la aceptación del personal autorizado del Instituto FONACOT para la recepción de los servicios por área o dirección.

Para el pago de los servicios de los equipos suministrados de manera inicial y bajo demanda, se considerará a partir del día de la entrega y por los días del mes que se utilizó. Para lo cual los meses se consideraran de 30 días, el mes siguiente se pagara de acuerdo a los costos mensuales de la propuesta económica, por lo que se considerara desde el día que se realizó la entrega configuración y puesta a punto del equipo suministrado durante el periodo de implementación.

El INSTITUTO FONACOT dará al PRESTADOR DEL SERVICIO la opción de recibir el pago por medios electrónicos.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 90 del Reglamento referido, en caso de que los comprobantes fiscales entregados por el PRESTADOR DEL SERVICIO para su pago, presenten errores o deficiencias, el INSTITUTO FONACOT dentro de los tres días hábiles siguientes al de su recepción, indicará por escrito al PRESTADOR DEL SERVICIO las deficiencias que deberá corregir. El periodo que transcurra a partir de la entrega del citado escrito y hasta que el PRESTADOR DEL SERVICIO presente las correcciones, no se computará para efectos del artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

IX. ENTREGABLES

El Prestador del Servicio deberá proporcionar los entregables relacionados en este apartado, para que sean revisados por el Administrador del Contrato o personal autorizado por este, una vez revisado, en caso de existir errores se notificará y solicitará formalmente máximo a los 6 días hábiles al Prestador del Servicio realizar las correcciones correspondientes a la documentación. A la entrega de cada documento se deberá suscribir el acta de entrega-recepción correspondiente.

IX.1 Entregables Iniciales

Entregable	Descripción	Periodo de entrega
Cartas responsivas entrega inicial	Una vez concluida la implementación de todos los servicios a nivel nacional, el Prestador del Servicio entregara las cartas responsivas al área técnica del Instituto, ordenados por área o dirección y por centro de costo.	Máximo a los 30 días hábiles posteriores a la conclusión de la implementación de los equipos iniciales
Memoria técnica Servicio de Antivirus	Descripción detallada de la implementación y parametrización del Servicio de Antivirus.	Máximo a los 10 días hábiles posteriores a la conclusión de la implementación de la herramienta
Memoria Técnica Servicio de Administración de Equipos	Descripción detallada de la implementación y parametrización de la herramienta de Administración de Equipos	Máximo a los 10 días hábiles posteriores a la conclusión de la implementación de la herramienta
Suministro de Recursos Humanos	Suministro de personal para la implementación y operación del servicio.	A partir del siguiente día natural de la dictaminación favorable.

IX.2 Entregables Mensuales

Entregable	Descripción	Periodo de entrega
Reporte de salud del servicio	Estado que guarda la infraestructura tecnológica que soporta el servicio, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.	Máximo a los 6 días hábiles posteriores al mes vencido
Reporte de control de activos	Reporte con la información del control de altas, bajas y cambios de la infraestructura suministrada para la prestación del servicio	
Reporte de control de usuarios	Reporte con la información del control de altas, bajas y cambios de usuarios.	
Reporte de disponibilidad	Reporte que muestre el nivel de disponibilidad de cada uno de los equipos involucrados en el otorgamiento del servicio	
Reporte mantenimientos correctivos	Reporte de los incidentes relacionados con la prestación del servicio	



Reporte de mantenimientos preventivos	Reporte de mantenimiento preventivo realizado a los equipos involucrados en la prestación del servicio.	
Reportes de cambio de domicilio	Reportes que se generan por el movimiento de equipos derivados de cambios de domicilio de las sucursales.	
Reportes de reposición de equipos	Reportes que se generen para la reposición o sustitución de equipos.	
Reportes de Antivirus	Reportes que se generen por fallas en el servicio de antivirus	
Reportes de Administración de equipos	Reportes que se generen para la administración de hardware y software, actualizaciones y distribuciones realizadas en el mes a reportar.	
Reportes de clientes dañados de Antivirus y Administración de Equipos	Reportes generados para la corrección de agentes dañados en los equipos suministrados para la prestación del servicio.	
Reportes de equipos bajo demanda	Reportes generados para la atención de solicitudes bajo demanda de equipo.	
Reporte de Control de Activos Anual	Reporte anual del levantamiento de inventario en sitio de la infraestructura suministrada.	

IX.3 Entregables Finales

Entregable	Descripción	Periodo de entrega
Documentación Relacionada con la prestación del servicio.	Entrega de la documentación relacionada con memorias técnicas y archivos electrónicos (bases de datos) que formarán parte de la transferencia del conocimiento al Instituto FONACOT.	30 días naturales previos al término de la vigencia del contrato.
Control de Activos.	Relación de equipos proporcionados distribuidos por Área, Dirección Regional, Estatal y de Plaza, así como Representaciones y Módulos.	30 días naturales previos al término de la vigencia del contrato.
Retiro de Equipos	Acta de entrega del retiro de equipos suministrados para la prestación del servicio.	Máximo a los 60 día naturales a la conclusión del servicio
Reportes de transferencia de Servicios	Entrega de documentación, reportes y todo lo relacionado a la finalización del servicio para cierre de contrato, memorias técnicas de los servicios, etc.	30 días naturales previos al término de la vigencia del contrato.



X. NIVELES DE SERVICIO.

El Prestador del Servicio deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes niveles de servicio:

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Entrega de equipo inicial	Conforme a la programación de entrega dentro del plan de trabajo. La entrega inicial de los equipos suministrados para la prestación del servicio será máxima el 30 de junio del 2018.
Entrega del Servicio de Antivirus	Máximo el 30 de junio de 2018.
Entrega del servicio de Administración de Equipos	Máximo el 30 de junio de 2018.
Cambios de equipos suministrados	Regresar o remplazar el equipo reportado por fallas, a las instalaciones del INSTITUTO FONACOT que haya sido llevado a las instalaciones del prestador del servicio para su reparación máximo a los 10 días hábiles de recibir la notificación por parte del Instituto.
Suministrar el equipo bajo demanda	Máximo a los 20 días naturales posteriores a la solicitud formal del Administrador del Contrato.
Suministro de Recursos Humanos	A partir del siguiente día natural de la dictaminación favorable.
Sustitución de recursos humanos	Dentro de los 10 días hábiles de causada la baja del personal o a solicitud del administrador del contrato.
Sustitución de Equipos por Robo	Dentro de los 10 días hábiles de entregada la documentación soporte y levantada la orden de cambio por Sustitución de equipo por Robo.

Para la atención de incidentes

El Prestador del Servicio será responsable de solucionar los incidentes que por cualquier causa genere la interrupción de los servicios o imposibilite la operación de algún equipo contenido en los servicios solicitados:

El Prestador del Servicio cumplirá con los siguientes tiempos para la atención, solución de incidentes, así como el tiempo de respaldo en caso de que aplique dispondrá de los siguientes tiempos:

PRIORIDAD	UBICACIÓN	VENTANA DE SERVICIO (HORAS LABORABLES)	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	TIEMPO DE RESPALDO
			TA	Ts	TR
1	Oficinas centrales	8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes Y 8:30 a 17:00 horas los sábados y	15 minutos	1 hora	3 horas
2	Oficinas centrales		1 hora	2 horas	4 horas



PRIORIDAD	UBICACIÓN	VENTANA DE SERVICIO (HORAS LABORABLES) domingos	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	TIEMPO DE RESPALDO
			TA	Ts	Tr
3	Oficinas metropolitanas y del interior de la república	8:30 a 20:00 horas de lunes a viernes Y 8:00 a 17:00 horas los sábados y domingos, hora local de cada estado	45 minutos	4 hora	24 horas
4	Oficinas metropolitanas y del interior de la república		1 hora	8 horas	36 horas

Ta=tiempo de atención.

Es el tiempo que transcurre desde que la "mesa de servicio" toma la llamada hasta que se le asigna un "número de reporte" al usuario final. Este tiempo incluye las actividades que se ejecutan para realizar el diagnóstico, así como las primeras acciones correctivas.

Ts=tiempo de solución.

Es el tiempo que se contabiliza desde la asignación del ticket a un especialista (incluyendo el nivel 2) hasta su solución.

Tr=tiempo de respaldo.

Se comienza a contabilizar desde el tiempo de atención y se refiere al tiempo con el que cuenta para proporcionar e instalar un bien con características similares o superiores en caso de que no repare el bien original

El Prestador del Servicio proporcionara un bien con características similares o superiores en respaldo o reemplazo del equipo dañado suministrado por lo que realizara el proceso de migración y puesta a punto sobre este equipo, el cual quedará como equipo permanente con el usuario, el equipo retirado, en su caso, será reparado posterior al retiro y se tendrá listo para la atención de cualquier otro evento, el Prestador del Servicio realizará el proceso administrativo correspondiente para el control y administración de cambios, si el Prestador del Servicio cuenta con equipos podrá realizar la sustitución inmediata, mediante la orden de cambio de equipo.

Las horas para tiempo de atención, solución y entrega de equipo de reemplazo se consideraran horas hábiles, por lo que en caso de que el plazo venza en horario fuera de operación se considerara la atención al siguiente día hábil en los horarios de operación.

La prioridad se determina por la ubicación geográfica y el tipo de usuario, conforme a lo siguiente:

- Las prioridades 1 y 2 son usuarios ubicados en oficinas centrales, las prioridades 3 y 4 son para usuarios ubicados en el área metropolitana y el interior de la república mexicana.

Prioridad 1, "mandos superiores de oficinas centrales".

- En caso de levantarse un incidente o requerimiento, el técnico iniciara las actividades pertinentes para cumplir con los tiempos de atención de 15 minutos.
- En caso de falla de equipo, el técnico reparara el equipo en un lapso no mayor a 1 (una) hora posterior a haber levantado el incidente.
- Si en el lapso de 3 (tres) horas de haber registrado la solicitud, no ha sido posible reparar el equipo, el Prestador del Servicio proporcionara otro equipo como reemplazo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.
- Se informa que aproximadamente existen un máximo de 120 (ciento veinte) usuarios con prioridad 1 "mandos superiores ubicados en oficinas centrales".
- **Prioridad 2, "demás usuarios de oficinas centrales".**
 - En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico asignado comenzara las actividades pertinentes, cumpliendo con los tiempos de atención de 1 hora.
 - En caso de falla de equipo el técnico asignado acudirá al área o dirección que se indique en el reporte y reparar el equipo en un lapso no mayor a 2 (dos) horas posteriores a haber recibido el reporte de atención.
 - Si en el lapso de 4 (cuatro) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el Prestador del Servicio proporcionara otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.
- **Prioridad 3, "mandos superiores oficinas metropolitanas y del interior de la república".**
 - En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico asignado comenzara las actividades pertinentes, cumpliendo con los tiempos de atención de 45 (cuarenta y cinco) minutos.
 - En caso de falla de equipo el técnico asignado acudirá al área o dirección que se indique en el reporte y reparar el equipo en un lapso no mayor a 4 (cuatro) horas posterior a haber recibido el reporte de atención.
 - Si en el lapso de 24 (veinticuatro) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el Prestador del Servicio servicio proporcionara otro equipo como reemplazo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.
 - Se informa que aproximadamente existen un máximo de 120 (ciento veinte) usuarios con prioridad 3 "mandos superiores oficinas metropolitanas y del interior de la república".
- **Prioridad 4, "demás usuarios oficinas metropolitanas y del interior de la república".**
 - En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico asignado comenzara las actividades pertinentes vía remota, para cumplir con los tiempos de atención de 1 (una) hora.
 - En caso de falla de equipo en las oficinas del área metropolitana o del interior de la república, el técnico de asignado acudirá a las oficinas del Instituto que se indique y reparara el equipo en un lapso no mayor a 8 (ocho) horas, posterior a haber recibido el reporte de atención.
 - Si en el lapso de 36 (treinta y seis) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el Prestador del Servicio proporcionara otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.

Los tiempos de atención, solución y respaldo consideran cualquier acción que requiera realizar el prestador de servicio ganado para restablecer la operación normal del equipo reportado.

Disponibilidad de servicios

Los servicios solicitados deberán cumplir con los siguientes niveles de disponibilidad:

ID	Servicio	Descripción	Disponibilidad
----	----------	-------------	----------------

1	Disponibilidad de utilizar el servicio de Antivirus	Disponibilidad del servicio para la distribución y actualización de clientes y definiciones de virus.	Lunes a domingo en un esquema de 7 X 24
2	Disponibilidad de utilizar el servicio herramienta de Administración de equipos	Disponibilidad del servicio para la distribución y actualización de software, parches de seguridad, fixes, etc.	Lunes a domingo en un esquema de 7 X 24
3	Actualizaciones Clientes de Antivirus	Que los equipos suministrados cuenten con los clientes de antivirus instalados y actualizados con sus últimas definiciones de virus	Al menos el 90 % de los equipos suministrados y que se encuentren en la red MPLS deberán contar con el cliente y su actualización de manera mensual
4	Actualización de Cliente de herramienta de administración de equipos	Que los equipos suministrados cuenten con los clientes de la herramienta de administración de equipos instalados y actualizados con sus últimas actualizaciones de seguridad y críticas.	Al menos el 90 % de los equipos suministrados y que se encuentren en la red MPLS deberán contar con el cliente y su actualización de manera mensual.

XI.GARANTIA DE CALIDAD DEL SERVICIO

El prestador de servicio al que se le adjudique el contrato, deberá contar con la infraestructura necesaria, personal técnico especializado en el ramo, técnicas, procedimientos, y equipos suficientes y adecuados, a fin de garantizar que el servicio objeto de esta licitación sea realizado con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del Instituto FONACOT.

El administrador del contrato se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente del servicio objeto de esta licitación, informándole al Prestador del Servicio las anomalías o deficiencias en el cumplimiento del contrato, sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

XII.GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El Prestador del Servicio deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, mediante fianza expedida por Institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establecen los artículos 48 Fracción II y 49 Fracción II de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y el artículo 87 de su Reglamento, por el importe del 10% (Diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 del Reglamento, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la cual deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, cita en Avenida Insurgentes Sur No. 452 1er Piso, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06760.

XIII. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

El Prestador del Servicio garantizará durante la vigencia del contrato, el pago de los daños que por causas imputables a la mano de obra de su personal pueda causar a los sistemas, equipos e instalaciones en general y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de

defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización. Mediante una póliza de responsabilidad civil cuyo monto será de cuando menos \$ 6 ,000,000 (Seis millones de pesos 00/100 M.N.). El plazo para la entrega de dicha Póliza será de máximo a los 4 días hábiles posteriores a la dictaminación favorable, y deberá ser entregada a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 452 1er Piso, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06760. en un horario de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.

Si por causa de la prestación del servicio se producen daños a los sistemas, equipos o componentes del mismo se hará valida la garantía por responsabilidad civil que el Prestador del Servicio se obliga a presentar a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

En caso de que algún siniestro supere el monto de la Póliza requerida, el Prestador del Servicio del servicio se hará cargo de la totalidad de los gastos que este lleve a generar.

XIV. PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS.

PENAS CONVENCIONALES

De conformidad con lo previsto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 64 de su Reglamento, el Instituto FONACOT aplicará penas convencionales al prestador del servicio por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto de esta licitación, por un monto equivalente a 1% (uno por ciento) por cada día natural de atraso de los servicios no proporcionados, considerando los siguientes casos concretos:

1. La de no entregar, instalar, configurar y poner en operación los equipos suministrados para la prestación del servicio, máximo el 31 de junio de 2018.
2. La de no entregar los servidores y repositorios e implementar la solución para el Servicio de Antivirus, máximo el 31 de junio de 2018.
3. La de no instalar, configurar y parametrizar el servicio de Administración de equipos en los servidores de la consola del System Center, que garantice la instalación de clientes para la distribución de parches de seguridad y actualizaciones críticas, máximo el 31 de junio de 2018.
4. La de no suministrar los equipos bajo de manda, máximo a los 20 días naturales posteriores a la solicitud formal del Administrador del Contrato.
5. La de no presentarse el recurso humano propuesto, a partir del siguiente día natural posterior a la dictaminación favorable.
6. La de no realizar la sustitución de los recursos humanos, máximo a los 10 días hábiles de causada la baja del personal o a solicitud del administrador del contrato.
7. La de no realizar la reposición de equipos suministrados que causen baja por robo, daño o perdida, dentro de los diez días hábiles de entregada la documentación soporte y levantada la orden de cambio por Sustitución de equipo por Robo.

CONSIDERACIONES PARA LA APLICACIÓN DE PENAS

Las penalizaciones deberán ser cubiertas de acuerdo a lo que establece la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, los factores para determinar las penalizaciones serán de multiplicar el costo total mensual de los servicios de suministro de equipo por el 1 % diario.

Para los puntos 1, 4, 6 y 7 la aplicación de penas será del 1 % diario sobre el costo del suministro de equipo mensual no entregado, conforme a la propuesta económica.

Para los puntos 2, 3, 5 la aplicación de penas será del 1 % diario sobre el costo total mensual del servicio de suministro de equipos de la propuesta económica presentada.

DEDUCTIVAS

En los términos de lo previsto por el artículo 53 BIS de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el INSTITUTO FONACOT aplicará al prestador del servicio las deducciones (notas de crédito), a los conceptos del servicio que en su caso presente deficiencias.

Atención y solución de incidentes, problemas y cambios de equipo de cómputo

Las siguientes tablas muestran los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo mensual del servicio correspondiente al Servicio suministro de equipos de acuerdo con los costos señalados en la propuesta económica:

Calidad de servicios lograda para tiempos de atención prioridad 1 o 2 o 3 o 4 (aplica a todas las prioridades)		
Límite inferior	Límite superior	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción por tiempo de atención (TA)
99.50%	100%	0%
98%	99.49%	0.5%
96%	97.99%	0.8%
85%	95.99%	2%
Menor a 85%		5%

Calidad de servicios lograda para tiempos de solución prioridad 1 o 2 o 3 o 4 (aplica a todas las prioridades)		
Límite inferior	Límite superior	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción por tiempo de solución (TS)
99%	100%	0%
94%	98.99%	1%
90%	93.99%	1.5%
85%	89.99%	2%
Menor a 85%		5%

Calidad de servicios lograda para tiempos de respaldo prioridad 1 o 2 o 3 o 4 (aplica a todas las prioridades)		
Límite inferior	Límite superior	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción por tiempo de respaldo (TR)
99%	100%	0%
94%	98.99%	1%
90%	93.99%	1.5%
85%	89.99%	2%
Menor a 85%		5%

C= porcentaje de cumplimiento durante el periodo.

el Instituto FONACOT considerará de forma mensual el cumplimiento (C) de los servicios contemplando los tiempos establecidos en las coberturas limitada o amplia (TC) y tiempos fuera (TF) acumulados de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$C = \frac{(TC - TF) \times 100}{TC}$$



Las deductivas se aplicaran por separado, por el incumplimiento en los niveles de servicio solicitados por disponibilidad de tiempo de atención (TA), disponibilidad de tiempo de solución(TS) y disponibilidad en el tiempo de respaldo (TR) por lo que se realizara la suma de deductivas=DTA+DTS+DTR para prioridad uno más prioridad dos más prioridad tres más prioridad cuatro.

Por lo que las deductivas serán la suma que se presenten para prioridad uno más las de prioridad dos y así sucesivamente de acuerdo al número de prioridades existentes.

Por tiempo de atención se podrá hacer de manera remota.

Disponibilidad de servicios de Antivirus y Herramienta de Administración de Equipos

La siguiente tabla muestra los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo mensual de los servicios correspondientes señalados en la propuesta económica:

Disponibilidad de servicios:

ID	Servicio	Descripción	Horario de Servicio	Disponibilidad mensual	Deducción por incumplimiento
1	Disponibilidad de Antivirus	Disponibilidad del servicio de Antivirus	Lunes a Domingo 7 x 24	D >= 99.5 %	1 % por cada décima porcentual de incumplimiento parcial o deficiente sobre costo unitario mensual del servicio de suministro de equipos
2	Disponibilidad Administración de Equipos	Disponibilidad de la Herramienta de Administración de Equipos	Lunes a Domingo 7 x 24	D >= 99.5 %	1 % por cada décima porcentual de incumplimiento parcial o deficiente sobre costo unitario mensual del servicio de suministro de equipos

Actualizaciones de clientes de Antivirus y Herramienta de Administración de Equipos:

La siguiente tabla muestra los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo total mensual del servicio suministro de equipos proporcionados para la prestación del servicio considerando los costos señalados en la propuesta económica.

Calidad de Servicios Lograda (Cambio Estándar)		
Límite inferior	Límite Superior	Porcentaje de deducción
90%	100%	0%
87%	89.999%	5 %
85%	86.999%	10 %
80% o menor	84.999%	15%

XV. NORMAS APLICABLES.

El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Memberboard o Leadership por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (<http://www.dmtf.org>). Se deberá presentar la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.

Los equipos PC, Laptop Ejecutiva y Operativa contaran con la Certificación ambiental EPEAT Gold para equipo, así como con las normas oficiales mexicanas para equipo de cómputo.

XV. CONFIDENCIALIDAD.

Con motivo de la prestación del SERVICIO contratado, el INSTITUTO FONACOT proporcionará al PRESTADOR DEL SERVICIO toda la información y documentación necesaria para el debido desempeño de sus funciones, misma que el PRESTADOR DEL SERVICIO se obliga a guardar y a hacer guardar estricta confidencialidad y reserva.

Toda la documentación que el INSTITUTO FONACOT entregue al Prestador del Servicio, así como toda la información que el Prestador del Servicio desarrolle, será propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, considerándose esta información como confidencial y privilegiada, por lo que estará protegida en todo momento como secreto industrial en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, debiendo el Prestador del Servicio guardar la secrecía y confidencialidad sobre la misma, obligándose a no usarla, copiarla, transmitirla o divulgarla a terceros sin consentimiento expreso y por escrito del INSTITUTO FONACOT.

Lo anterior debe entenderse, como que el Prestador del Servicio se abstendrá de manera directa o indirecta de editar, divulgar, publicar, comercializar, usar y modificar total o parcialmente, la información proporcionada, conocida, desarrollada u obtenida, por cualquier medio, sin la debida autorización del INSTITUTO FONACOT, respondiendo en caso contrario por los daños y perjuicios que se llegaran a ocasionar para ambas partes, en el entendido de que dichos actos podrán generar la rescisión del contrato. En caso de que la conducta desplegada por el Prestador del Servicio sea constitutiva de delito, en perjuicio del INSTITUTO FONACOT, éste podrá proceder a hacer la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público competente.

De la misma manera convienen en que la información confidencial a que se refiere esta cláusula puede estar contenida en documentos, fórmulas, cintas magnéticas, programas de computadora, diskettes o cualquier otro material que tenga información jurídica, operativa, técnica, financiera, de análisis, compilaciones, estudios, gráficas o cualquier otro similar.

XVII. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

De acuerdo a lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Lic. Javier Jiménez Jiménez, Subdirector General de Tecnología de la Información y Comunicación, será el responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato.

Atentamente,

Lic. Javier Jiménez Jiménez
Subdirector General de Tecnologías de la
Información y Comunicación

Cu

**ANEXO III
PROPUESTA ECONÓMICA**

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 4 PÁGINAS, ANEXO QUE UNA VEZ RUBRICADO POR LAS PARTES FORMARÁ PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO No. I-SD-2018-109

Vo.Bo. DEL ÁREA REQUIERENTE _____

30

Cel

Ciudad de México, a 27 de febrero de 2018

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Av. Insurgentes Sur No. 452
Col. Roma Sur. Delegación Cuauhtémoc
Ciudad de México, C.P. 06760
Presente

At'n: Lic. Javier Jiménez Jiménez
Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Precios Mensuales.

Descripción	Cantidad Mínima de requerimientos	Precio Unitario Mensual en un periodo de 38 Meses	Precio Mensual de Equipo a Suministrar
Pc de escritorio	785	\$664.10	\$521,318.50
Laptop Ejecutiva	283	\$913.60	\$258,548.80
Laptop Operativa	517	\$913.60	\$472,331.20
Equipo de escritorio Mac	6	\$1,904.60	\$11,427.60
Laptop diseño Mac	60	\$1,904.60	\$114,276.00
Proyector oficina	103	\$481.10	\$49,553.30
Proyector sala	6	\$481.10	\$2,886.60
Monitor de Led a color de 21.5"	27	\$90.00	\$2,430.00
Software de Diseño (Autocad y Diseño)	4	\$1,358.50	\$5,434.00
SUBTOTAL			\$1,438,206.00
IVA			\$230,112.96
TOTAL			\$1,668,318.96



Precios totales por 38 meses de servicio.

Partida	Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Precio mensual	Importe del periodo 38 meses
Única	1	Servicio	Servicio administrado de equipo de cómputo central y personal con mantenimiento y soporte técnico complementario	\$1,438,206.00	\$54,651,828.00
				subtotal	\$54,651,828.00
				I.V.A.	\$8,744,292.48
				total	\$63,396,120.48

Bajo protesta de decir verdad declaro que:

- 1) Los precios ofertados son en moneda nacional permanecerán fijos y firmes hasta el término de la vigencia del contrato.
- 2) Esta proposición tiene una vigencia obligatoria hasta la conclusión total del contrato.

Sin otro particular al respecto reciban la mejor de mis consideraciones.

ATENTAMENTE,

JOSE JUAN CARLOS GONZÁLEZ GONZÁLEZ
REPRESENTANTE LEGAL
SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

Precios totales por 38 meses de servicio.

Partida	Cantidad	Unidad de medida	Descripción	Precio mensual	Importe del periodo 38 meses
Única	1	Servicio	Servicio administrado de equipo de cómputo central y personal con mantenimiento y soporte técnico complementario	\$1,438,206.00	\$54,651,828.00
				subtotal	\$54,651,828.00
				I.V.A.	\$8,744,292.48
				total	\$63,396,120.48

Bajo protesta de decir verdad declaro que:

- 1) Los precios ofertados son en moneda nacional permanecerán fijos y firmes hasta el término de la vigencia del contrato.
- 2) Esta proposición tiene una vigencia obligatoria hasta la conclusión total del contrato.

Sin otro particular al respecto reciban la mejor de mis consideraciones.

ATENTAMENTE,

JOSE JUAN CARLOS GONZÁLEZ GONZÁLEZ
REPRESENTANTE LEGAL
SERVICIOS ADMINISTRADOS BSS, S.A. DE C.V.

Ciudad de México, a 27 de febrero de 2018

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
 Av. Insurgentes Sur No. 452
 Col. Roma Sur. Delegación Cuauhtémoc
 Ciudad de México, C.P. 06760
Presente

At'n: Lic. Javier Jiménez Jiménez
Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Precios Mensuales.

Descripción	Cantidad Mínima de requerimientos	Precio Unitario Mensual en un periodo de 38 Meses	Precio Mensual de Equipo a Suministrar
Pc de escritorio	785	\$664.10	\$521,318.50
Laptop Ejecutiva	283	\$913.60	\$258,548.80
Laptop Operativa	517	\$913.60	\$472,331.20
Equipo de escritorio Mac	6	\$1,904.60	\$11,427.60
Laptop diseño Mac	60	\$1,904.60	\$114,276.00
Proyector oficina	103	\$481.10	\$49,553.30
Proyector sala	6	\$481.10	\$2,886.60
Monitor de Led a color de 21.5"	27	\$90.00	\$2,430.00
Software de Diseño (Autocad y Diseño)	4	\$1,358.50	\$5,434.00
SUBTOTAL			\$1,438,206.00
IVA			\$230,112.96
TOTAL			\$1,668,318.96

