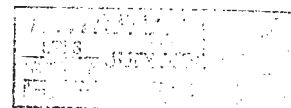


CONTRATO PLURIANUAL ABIERTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, AL QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA J.R. INTERCONTROL, S. A. DE C. V., EN LO SUBSIGUIENTE EL PRESTADOR, REPRESENTADA POR EL SR. JOSÉ IGNACIO RENTERÍA FLORES, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, QUE CELEBRAN DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

### DECLARACIONES

#### I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1. Que su representado 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 a 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 del 2014, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del entonces Distrito Federal, hoy Ciudad de México, instrumento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-01082014-115726, el día 1° 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. No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR, en términos de la fracción XX del artículo 8° de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- I.5. Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato plurianual, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33903 denominada "Servicios Integrales" y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio para los ejercicios 2017, 2018, 2019 y 2020, según oficio número SGA-286 de fecha 20 de septiembre de 2017, emitido por la Subdirección General de Administración con autorización del Director General del INSTITUTO FONACOT.
- I.6. Que para el cumplimiento de sus funciones, requiere de la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra el servicio integral administrado de impresión, digitalización y fotocopiado a nivel nacional.
- I.7. En atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta con Reducción de Plazos No. LA-014P7R001-E358-2017, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 134 Constitucional; 26 fracción I, 26 Bis fracción III, 27, 28 fracción I, 29, 30, 32, 36 tercer párrafo, 45 y 47 de la Ley



de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como 39, 42, 43, 52, 81 y 85 de su Reglamento, 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento y a lo dispuesto en el acta de fallo de fecha 20 de septiembre del 2017, emitido a favor del PRESTADOR.

- I.8. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

## II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número 46,024, de fecha 24 de agosto de 1984, otorgada ante la fe del Lic. Luis Eduardo Zuno Chavira, Notario Público número 188 del entonces Distrito Federal hoy Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de Naucalpan de Juárez, Estado de México, bajo la partida 303 del volumen décimo, del libro Primero de comercio.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en compraventa, arrendamiento y servicio de equipos eléctricos y electrónicos, sus materiales y refacciones, así como copiadoras, duplicadoras, fax, equipo de oficina y hogar, materiales, refacciones y productos inherentes a esa actividad, así como soluciones digitales en equipos copiadora, impresoras, escaners así como equipos multifuncionales..
- II.3. Asimismo, se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave JRI-840903-AF3.
- II.4. Que cuenta con poderes generales para actos de administración y/o de dominio, con todas las facultades generales aun las que requieran cláusula especial expresa, en los términos del mandato otorgado, según consta en el testimonio de la escritura pública número 37,629, de fecha 28 de abril de 1997, otorgada ante la fe del Lic. Fernando Velasco Turati, Notario Público Número 2, de la Ciudad de Tlalnepantla, Estado de México, declarando bajo protesta de decir verdad que a la fecha no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna, asimismo, se identifica con su credencial para votar con su fotografía con número de folio [REDACTED] expedida por el Registro Federal de Electores del entonces Instituto Federal Electoral hoy Instituto Nacional Electoral.
- II.5. Que su representada cuenta con los recursos humanos especializados y con la experiencia técnica necesaria, así como con recursos financieros, tecnológicos, materiales y técnicos suficientes para proporcionar el servicio materia de este contrato.
- II.6. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo, que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del Servicio de Administración Tributaria, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, como lo establece la Regla 2.1.31 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2017, en sentido positivo.
- II.7. Que su representada se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones laborales en observancia a lo dispuesto por la regla Quinta del "Acuerdo ACDO. SAI.HCT.101214/281.P.DIR y su Anexo Único, 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", publicada en el Diario

Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2015, de conformidad con el documento emitido por el Instituto Mexicano del Seguro Social, de fecha 21 de septiembre de 2017, en el que se emite la opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo.

**II.8.** Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguna de las personas físicas que integran la empresa, desempeña empleo, cargo o comisión en el Servicio Público, en los términos del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, así mismo, que la empresa y ninguno de sus socios 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.9.** 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 con lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**II.10.** Que su representada tiene su domicilio ubicado en San José de los Leones No. 7, Col. San Francisco Cuautlan, C.P. 53569, Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México, mismo que señala para los fines legales 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 con fecha 20 de septiembre de 2017, el INSTITUTO FONACOT le notificó al PRESTADOR la adjudicación del presente contrato, con efectos a partir del día siguiente a dicha notificación, con la finalidad de que el PRESTADOR dé inicio al cumplimiento del presente instrumento a partir del día 21 de septiembre de 2017, lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**III.3.** Que se reconocen la personalidad y facultades con las 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 el servicio integral administrado de impresión, digitalización y fotocopiado a nivel nacional; de conformidad con las características, condiciones, especificaciones y entregables contenidos en el ANEXO I "Propuesta Técnica", anexo que 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.

**SEGUNDA. PRECIOS UNITARIOS.** El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, los precios unitarios que se detallan en la "Propuesta Económica" del PRESTADOR que como ANEXO II, se agrega al presente contrato, el cual 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, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

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.

**TERCERA. MONTO DEL CONTRATO.** De conformidad con el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y artículo 85, fracción I de su Reglamento, el presupuesto mínimo a ejercer por este concepto durante la vigencia del presente contrato es por la cantidad de \$ 43'963,362.00 (Cuarenta y tres millones novecientos sesenta y tres mil trescientos sesenta y dos pesos 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de \$62,764,843.00 (Sesenta y dos millones setecientos sesenta y cuatro mil ochocientos cuarenta y tres pesos 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado; este importe es considerando la suficiencia presupuestal autorizada, ya que contempla los pagos que se requieran realizar por servicios solicitados bajo demanda, al tratarse de un contrato abierto.

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.

**CUARTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL.** El PRESTADOR recibirá por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2017 al 2020, las cantidades en Moneda Nacional que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Mínimo	\$4'070,681.67	\$14'654,454.00	\$14'654,454.00	\$10'583,772.33	\$43'963,362.00
Máximo	\$5'811,560.00	\$20'921,614.00	\$20'921,614.00	\$15'110,055.00	\$62'764,843.00

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 los periodos del 2018 al 2020. No habrá penalización 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.

**QUINTA. 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 inmediato anterior, conforme al presente contrato y a lo descrito en el ANEXO I del presente contrato, consistente en entregables (reportes de mantenimiento de los periodos correspondientes), los cuales deberán contar con el visto bueno por parte del Administrador del Contrato 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 entregará 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 pago de los servicios se realizará mensualmente de acuerdo con el servicio devengado en el mes inmediato anterior y a la entrega y recepción de la documentación descrita en el numeral IX Entregables del Anexo I, los cuales deberán contar con el visto bueno por parte del Administrador del Contrato, considerando un esquema mixto, una parte fija correspondiente a cada equipo suministrado para la prestación de los servicios y el centro de operaciones, más una parte variable determinada por el precio unitario de cada hoja impresa en el equipo durante el mes a facturar; a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta de cheques número

[REDACTED] dentro de los 20 (veinte) días naturales posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior, y de la presentación de la documentación soporte para su revisión y autorización.

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.

**SEXTA. 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 de ser posible el número de contrato que lo ampara. Dichos comprobantes deberán ser entregados y enviados a entera satisfacción del Administrador del contrato, en las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 2° piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, en la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, así mismo deberán ser enviados al correo electrónico a [javier.iimenez@fonacot.go.mx](mailto:javier.iimenez@fonacot.go.mx), en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.
- 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

Eliminado: octavo y noveno renglón del tercer párrafo. **Datos de la Cuenta Bancaria** (No. de Cuenta, CLABE, Sucursal y Plaza)  
**Fundamento Legal:** artículo 116 tercer párrafo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículos 46 y 142 de la Ley de Instituciones de Crédito y artículo 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción III y Cuadragésimo Segundo fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclassificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.  
**Motivación:** Por tratarse de Información que identifica un Secreto Bancario.



*[Handwritten signature]*

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, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.

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.

**SÉPTIMA. VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato, es del 21 de septiembre de 2017, lo cual será pagada por servicio instalado (equipo e impresiones realizadas) y hasta el 20 de septiembre del 2020, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

La transición de la operación actual se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en el inciso f. IMPLEMENTACIÓN del Anexo I.

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.

**OCTAVA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO 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, 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 a erogar en el ejercicio fiscal 2017, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, renovando la garantía en los ejercicios fiscales 2018, 2019 y 2020 por el monto máximo que se ejercerá en los mismos, las cuales deberán presentarse al INSTITUTO FONACOT a más tardar dentro de los primeros diez días naturales de los ejercicios fiscales 2018, 2019 y 2020, de conformidad con el artículo 87 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 acuerdo 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 la fianza se otorga atendiendo a todas las estipulaciones contenidas en el contrato abierto plurianual celebrado entre J.R. INTERCONTROL, S.A. DE C.V., y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta con Reducción de Plazos No. LA-014P7R001-E358-2017.
- 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 garantice 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 Federal de Instituciones 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 el artículo 282 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 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 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 proporcionados.



*Handwritten signature in blue ink.*

**NOVENA. 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. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.** El PRESTADOR se obliga a proporcionar al Administrador del Contrato póliza expedida por institución autorizada por las Leyes Mexicanas a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, por un importe equivalente al 10% del monto máximo del contrato, a fin de garantizar la protección de daños y perjuicios que pudieran presentarse como resultado de las actividades propias del PRESTADOR por la ejecución de los servicios que se contraten derivados del presente contrato, la cual deberá ser entregada dentro de los 4 días hábiles siguientes a la emisión del Fallo correspondiente. La póliza deberá incluir el objeto de la contratación y la vigencia del contrato.

La entrega de la póliza será en la Subdirección General de Tecnologías de la Información sita en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 5° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México.

**DÉCIMA PRIMERA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.** El PRESTADOR se obliga a:

- a) Cumplir totalmente y a satisfacción del INSTITUTO FONACOT con el servicio objeto del presente contrato, de conformidad con lo establecido en el mismo y en sus anexos.
- b) Contar con la infraestructura, Ingenieros, personal profesional y técnicos especializados en el ramo, técnicas, procedimientos y equipos suficientes y adecuados, para la ejecución, operación y supervisión continua de los servicios.

**DÉCIMA SEGUNDA. IMPUESTOS Y DERECHOS.** Los impuestos y derechos que procedan con motivo de la contratación de los servicios objeto del presente contrato, serán pagados por el PRESTADOR. El INSTITUTO FONACOT sólo cubrirá el Impuesto al Valor Agregado, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones legales vigentes en la materia.

**DÉCIMA TERCERA. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES.** El PRESTADOR no podrá en forma alguna subcontratar el servicio objeto del presente contrato, así como tampoco deberá 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 al PRESTADOR, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA CUARTA. MODIFICACIONES.** El INSTITUTO FONACOT con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, podrá acordar el incremento al monto del contrato o a la cantidad de los servicios, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase en su conjunto, el veinte por ciento del monto originalmente establecido en el mismo y el precio de los servicios 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 en 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.

**DÉCIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.** De conformidad 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, el INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR penalizaciones por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales de conformidad con lo siguiente:

- a) Puesta en operación de servicios iniciales.  
Considerando que el no contar con los equipos multifuncionales e impresoras iniciales afectaría el inicio de la prestación del servicio, se aplicará una pena convencional por causa imputable al PRESTADOR del 10% por cada día de atraso sobre el costo mensual de cada equipo no entregado, considerando los costos señalados en la propuesta económica.
- b) Suministro de Recursos Humanos  
Considerando que el no contar con el total de recurso humano solicitado, afectaría el inicio de la prestación del servicio, se aplicará una pena convencional por causa imputable al PRESTADOR, del 2% por cada día de atraso sobre el monto total mensual del servicio SUMINISTRO DE EQUIPO, numeral II. Descripción de los servicios inciso b. Cantidades y distribución de equipos del ANEXO I "Características Técnicas del servicio", considerando los costos señalados en la propuesta económica.
- c) Implementación de la Herramienta de monitoreo y administración  
Por causa imputable al licitante ganador en el incumplimiento de la implementación de la herramienta de monitoreo y administración, se aplicará una pena convencional del 1% por cada día de atraso sobre el monto mensual total del servicio CENTRO DE OPERACIONES, numeral II. Descripción de los servicios inciso e. Centro de Operaciones del ANEXO I "Características Técnicas del servicio", considerando el costo señalado en la propuesta económica.
- d) Servicios Bajo Demanda  
Por causa imputable al licitante ganador en el incumplimiento del suministro de servicios bajo demanda numeral II. Descripción de los servicios inciso q. Servicios bajo demanda del ANEXO I "Características Técnicas del servicio", se aplicará una pena convencional del 10% por cada día de atraso sobre el costo mensual del equipo no entregado, considerando los costos señalados en el servicio SUMINISTRO DE EQUIPOS de la propuesta económica.
- e) Entregables  
Por atraso imputable al licitante ganador en el incumplimiento de entregables, se aplicará una pena convencional del 1% por cada día de atraso sobre el costo mensual total del servicio SUMINISTRO DE EQUIPOS numeral II. Descripción de los servicios inciso b. Cantidades y distribución de equipos del ANEXO I "Características Técnicas del servicio", considerando los costos de la propuesta económica.
- f) Sustitución de recursos humanos  
Por atraso imputable al licitante ganador en la sustitución de recursos humanos, se aplicará una pena convencional del 1% por cada día de atraso sobre el costo mensual



*[Handwritten signature]*

total del servicio SUMINISTRO DE EQUIPOS numeral II. Descripción de los servicios inciso b. Cantidades y distribución de equipos del ANEXO I "Características Técnicas del servicio" considerando los costos de la propuesta económica.

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena convencional correspondiente, indicando el número de días u horas de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

Para efectuar este pago, el PRESTADOR lo realizará a través de referencia bancaria que se generara el mismo día en que se efectúe el pago, la cual será proporcionada por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

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 inferior y las que contengan de 51 a 99 centavos, el importe de la penalización se ajustará a pesos a la unidad inmediata superior.

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de IVA, de conformidad con el Artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 96 de su Reglamento.

Los pagos, quedarán condicionados, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el PRESTADOR deba efectuar por concepto de penas convencionales a través de referencia bancaria que se genera el mismo día en el que efectuará el pago, el cual será proporcionado en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

En el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que el INSTITUTO FONACOT pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el Artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA SEXTA. DEDUCTIVAS.** De conformidad con lo previsto en el artículo 53 Bis de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 97 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR, deductivas por concepto de los servicios ejecutados de manera parcial o deficiente en que incurra, de conformidad con lo siguiente:

**a) Disponibilidad de servicios**

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

ID	Servicio	Descripción	Horario de Servicio	Disponibilidad mensual	Deducción por incumplimiento
1	Disponibilidad de utilizar el servicio de Impresión, Digitalización y Fotocopiado	Disponibilidad del servicio de Impresoras y/o Multifuncionales en los sitios de Oficinas Centrales y Plaza de la Republica	Lunes a Viernes de 8:00 a 21:00 hrs Sábado y domingos de 8:30 a	D >= 98 %	2 % por cada punto porcentual de incumplimiento parcial o deficiente sobre costo unitario mensual del equipo afectado



			17:00 hrs		
2	Disponibilidad de utilizar el servicio de Impresión, Digitalización y Fotocopiado	Disponibilidad del servicio de Impresoras y/o Multifuncionales en los sitios de las zonas Metropolitana, Norte, Noreste, Sureste, Occidente y Centro	Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 hrs (Hora local)  Sábado y domingos de 8:00 a 17:00 hrs (Hora local)	D >= 95 %	2 % por cada punto porcentual de incumplimiento parcial o deficiente sobre costo unitario mensual del equipo afectado
3	Herramienta de monitoreo y administración	Disponibilidad de la herramienta de monitoreo y administración	Lunes a Domingo de 8:00 a 21:00 hrs	D >= 99.7 %	1 % por cada décima porcentual de incumplimiento parcial o deficiente sobre costo unitario mensual del servicio CENTRO DE OPERACIONES
4	Centro de Operaciones	Disponibilidad del centro de operaciones	Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 hrs (Hora local)  Sábado y domingos de 8:00 a 17:00 hrs (Hora local)	D >= 99.7 %	1 % por cada décima porcentual de incumplimiento parcial o deficiente sobre el costo unitario mensual del servicio CENTRO DE OPERACIONES

El Instituto FONACOT considerará de forma mensual la disponibilidad (D) de los servicios, contemplando los Tiempos Comprometidos (TC) y Tiempos Fuera (TF) acumulados de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

D= Porcentaje de disponibilidad durante el periodo.

b) Atención y solución de incidentes, problemas y cambios

Las siguientes tablas muestran los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo mensual total del servicio SUMINISTRO DE EQUIPOS numeral II. Descripción de los servicios inciso b. Cantidades y distribución de equipos del ANEXO I "Características Técnicas del servicio", de acuerdo con los costos señalados en la propuesta económica.

Calidad de servicios lograda para tiempos de atención, solución y respaldo (aplica para todas las prioridades)		
Límite	Límite	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción por



*Handwritten signature or initials in blue ink.*

inferior	superior	exceder tiempo de atención, solución y/o respaldo (TA) (TS) (TR)
99%	100%	0%
98%	98.99%	0.5%
90%	93.99%	1%
85%	89.99%	3%
Menor a 85%		5%

CS= porcentaje de Calidad de Servicio durante el periodo

El área técnica del Instituto FONACOT considerará de forma mensual la Calidad de Servicio (CS), con base en los tiempos de atención, solución y de respaldo alcanzados durante un periodo

El porcentaje de la calidad de servicio, se calculará con la siguiente formula

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

Las deductivas se aplicarán por separado, por el incumplimiento en los niveles de servicio solicitados TA, TS y TR.

La deductiva total se obtendrá de la suma de cada deductivas (CSTA+CSTS+CSTR)

Para el pago de las deductivas, el INSTITUTO FONACOT a través de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la deductiva a la que se hizo acreedor por el incumplimiento parcial o deficiente en que incurrió.

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, a través de referencia bancaria que se generara el mismo día en que se efectúe el pago, la cual será proporcionada por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación o a través de escrito de aceptación en el que manifieste que acepta el descuento en la factura correspondiente.

**DÉCIMA SÉPTIMA. 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.

**DÉCIMA OCTAVA. 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 haya recibido el PRESTADOR, éste 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.

**DÉCIMA NOVENA. 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 designe 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, sufran accidentes de trabajo, en su acepción establecida por la Ley Federal del Trabajo, el PRESTADOR asumirá la responsabilidad, dejando libre al INSTITUTO FONACOT de cualquier acción que pudiera interponerse por tal acontecimiento.

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

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato y en las obligaciones establecidas en los anexos o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.
- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Se declara en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- H) 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, y
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en los Anexos.



*Handwritten signature or initials in blue ink.*

**VIGÉSIMA PRIMERA. 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 es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato, será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga 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 al PRESTADOR 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 estar debidamente fundada, motivada y comunicada al PRESTADOR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a lo señalado en el punto 1, y 2.
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 hiciera 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 ocasionarían 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 ocasionarían 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.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 concurren 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 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.

**VIGÉSIMA TERCERA. 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, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, 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.

**VIGÉSIMA CUARTA. UTILIZACION 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.



Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'ZK', with a checkmark below it.

- 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.

**VIGÉSIMA QUINTA. 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.

**VIGÉSIMA SEXTA. LUGAR Y HORARIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Los servicios deberán ser realizados en todas las sucursales del INSTITUTO FONACOT a nivel nacional conforme al siguiente horario:

Para los equipos suministrados (Multifuncionales e impresoras):

- Los equipos deberán operar los 365 días de año, las 24 horas, dentro del horario de operación del Instituto e incluso fuera de horario, incluyendo sábados y domingos conforme a las necesidades de operación de las áreas.

Para el Personal suministrado en Oficinas Centrales y Plaza de la Republica:

- Oficinas centrales y Plaza de La Republica de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes, sábados y domingos de 8:30 a 17:00 horas.
- Resto de las sucursales, de 8:30 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 17:00 horas sábados y domingos, horario local.

Para el Personal del Centro de Operaciones:

- El personal asignado para las funciones de Supervisor del Centro de Operaciones deberá estar asignado en las oficinas del licitante ganador desde el inicio del contrato, el horario a cubrir por este perfil será de lunes a viernes de 09:00 a 20:00, mismo que estará sujeto a las políticas y necesidades del Instituto FONACOT, ello sin ningún costo adicional para la Convocante.
- El personal asignado para las funciones de Soporte de Operador del Centro de Operaciones estará cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, sábados y domingos de 8:00 a 16:00 hrs.



La relación de sucursales donde se suministraran los servicios, se muestra en el Anexo I A "Domicilios".

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. CALIDAD DEL SERVICIO.** El PRESTADOR se obliga 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, para efectos de la prestación de los servicios, 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, informándole al PRESTADOR las anomalías o deficiencias en el cumplimiento de este 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.

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.

**VIGÉSIMA OCTAVA. RESPONSABILIDAD CIVIL.** El PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato 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.

**VIGÉSIMA NOVENA. SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Cuando durante la vigencia del presente contrato, sobrevinieran 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 10 (diez) días hábiles, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

**TRIGÉSIMA. 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.

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

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto será necesario que el PRESTADOR notifique 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 notifique el evento al Administrador del Contrato, solicite 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 presente 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.

En los casos de los incisos A), B) y C), la prórroga será formalizada mediante la celebración de un convenio entre las partes.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA. DISCREPANCIA.** El PRESTADOR acepta que en caso de discrepancia entre la convocatoria del proceso de contratación o la solicitud de cotización y el modelo de contrato, de los cuales deriva el presente instrumento, prevalecerá lo establecido en la convocatoria, invitación o solicitud respectiva.

**TRIGÉSIMA TERCERA. 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, en su carácter de Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación, vigilará y administrará el cumplimiento del presente contrato.

**TRIGÉSIMA CUARTA. 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 QUINTA. 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.

En caso de no someterse a la conciliación mencionada, ambas partes, de común acuerdo podrán someterse a un compromiso arbitral, de conformidad con lo señalado en los artículos 80, 81 y demás relativos y aplicables de dicha ley, y 137 de su Reglamento, o en su defecto podrán acudir a los tribunales federales si así lo decidieran.

**TRIGÉSIMA SEXTA. 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 a 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 le 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 QUE FUE EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN EL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL 2 DE OCTUBRE DEL 2017, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

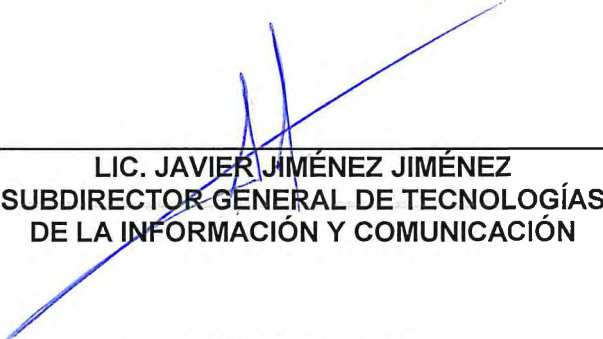
POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR


  
LIC. FRANCISCO JAVIER VILLAFUERTE HARO  
APODERADO LEGAL

  
SR. JOSÉ IGNACIO RENTERÍA FLORES  
APODERADO LEGAL

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

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

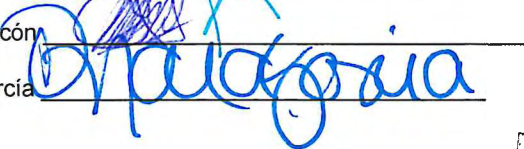
AREA CONTRATANTE

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

Contrato No. I-SD-2017-167

Visto Bueno del Área Administrativa 

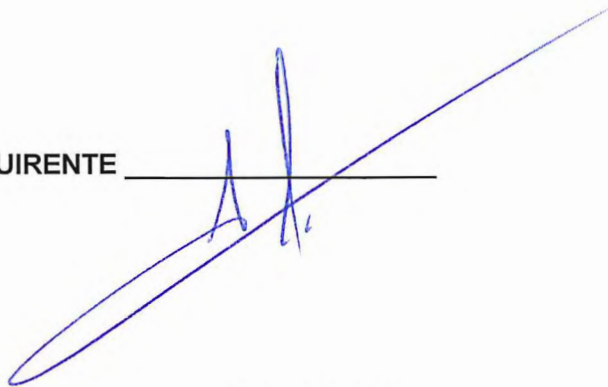
Elaboró: Lic. Celia Nájera Alarcón 

Supervisó: Lic. Dora Nava García 

# ANEXO I PROPUESTA TÉCNICA

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 61 PÁGINAS, MISMAS QUE VAN DE LA 1 A LA 61, LAS CUALES UNA VEZ RUBRICADAS POR LAS PARTES, FORMARÁN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO I-SD-2017-167.

Vo. Bo. DEL ÁREA REQUERENTE \_\_\_\_\_





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.  
(INSTITUTO FONACOT)  
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS NO. LA-014P7R001-E358-2017  
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL".

ANEXO 13

"CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"

I. INFORMACION GENERAL

a. ANTECEDENTES

EN EL ENTENDIDO QUE SU H. INSTITUTO ACTUALMENTE PARA CUBRIR SU SERVICIO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO, TIENE CONTRATADA UNA SOLUCIÓN COMPUESTA POR MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS MONOCROMÁTICAS Y A COLOR, LAS CUALES SE ENCUENTRAN DISTRIBUIDAS A NIVEL NACIONAL EN SUS DIFERENTES OFICINAS.

EL CONTRATO ACTUALMENTE SOPORTA EL SERVICIO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN, FOTOCOPIADO, SUMINISTRO DE CONSUMIBLES Y CUENTA CON UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO, ADEMÁS DE SOPORTE TÉCNICO EN SITIO.

EN LA SIGUIENTE TABLA SE MUESTRAN LAS CANTIDADES Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N, COLOR E IMPRESORAS CON LOS QUE ACTUALMENTE CUENTA EL INSTITUTO:

TERRITORIAL	MULTIFUNCION AL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCION AL B/N 45 PPM	MULTIFUNCION AL B/N-35 PPM	MULTIFUNCION AL B/N 25 PPM	IMPRESOR A LÁSER 37 PPM	TOTAL DE EQUIPOS
OFICINAS CENTRALES	5	16	8	4	3	36
OFICINAS PLAZA DE LA REPUBLICA	2	8	5	1	5	21
REGIONAL CENTRO	0	13	4	17	0	34
REGIONAL METROPOLITANA	0	15	11	6	0	32
REGIONAL NORESTE	0	19	11	17	0	47
REGIONAL NORTE	0	20	15	16	1	52
REGIONAL OCCIDENTE	0	21	10	15	0	46
REGIONAL SURESTE	0	14	13	12	0	39
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>126</b>	<b>77</b>	<b>88</b>	<b>9</b>	<b>207</b>

CON LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SUSTITUIRÁ LOS EQUIPOS ANTES CITADOS, LOS CUALES SON PROPIEDAD DEL ACTUAL PRESTADOR DE SERVICIOS.

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE SU H. INSTITUTO FONACOT CUENTA CON 1,586 EQUIPOS DE CÓMPUTO CON SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT WINDOWS 7/ WINDOWS 8 A 64 BITS AMBOS Y 17 EQUIPOS CON SISTEMA OPERATIVO MAC SO 10X.

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuauhtlan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México.

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

14



i. VOLÚMENES DE IMPRESIÓN  
ENTENDEMOS QUE LA SIGUIENTE TABLA SE PRESENTA COMO REFERENCIA DEL VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL EN SU H. INSTITUTO FONACOT:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
OFICINAS CENTRALES COLOR	22,843	34,288	17,889	32,605	16,660	16,656
OFICINAS CENTRALES MONOCROMÁTICO	153,435	159,799	190,570	167,013	188,232	200,904
REGIONALES MONOCROMÁTICA	1,380,525	1,521,337	1,674,253	1,342,286	1,643,552	1,845,198
TOTALES B/N	1,533,960	1,681,136	1,864,823	1,509,299	1,831,784	2,046,102
TOTALES COLOR	22,843	34,288	17,889	32,605	16,660	16,656

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE SU H. INSTITUTO FONACOT CUENTA CON OFICINAS A NIVEL NACIONAL, LAS CUALES SE ENCUENTRAN DISTRIBUIDAS CONFORME A LO SIGUIENTE:

- OFICINAS UBICADAS EN LA CIUDAD DE MÉXICO COMO LAS OFICINAS CENTRALES, PLAZA DE LA REPUBLICA, ALMACÉN CENTRAL, OFICINAS METROPOLITANAS, LAS CUALES ESTÁN INTEGRADAS MEDIANTE UN ENLACE A LA RED INSTITUCIONAL VPN MPLS.
- DIRECCIONES REGIONALES, ESTATALES, DE PLAZA Y REPRESENTACIONES Y MÓDULOS DISTRIBUIDAS A NIVEL NACIONAL, INTEGRADAS A LA MISMA RED INSTITUCIONAL VPN MPLS

b. OBJETIVO

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. PRESENTA SU PROPUESTA, EN EL ENTENDIDO DE PROPORCIONAR A SU H. INSTITUTO FONACOT EL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL, QUE PERMITA SIMPLIFICAR EL ENTORNO DE PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS EN PAPEL O DIGITAL, REDUCIENDO COSTOS Y MEJORANDO LA SEGURIDAD DEL FLUJO DE DOCUMENTOS.

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

a. ALCANCE

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO BRINDARA EL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL DONDE CONSIDERAMOS LOS SIGUIENTES PUNTOS:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
HARDWARE	SUMINISTRO DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS BLANCO/NEGRO Y COLOR.
SOFTWARE	APLICACIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA SOLUCIÓN
CENTRO DE OPERACIONES	J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO PROVEERÁ UN CENTRO PARA ADMINISTRAR Y OPERAR LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS CONSIDERADOS.
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO EN PRODUCCIÓN DE LAS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS DEL SERVICIO, ASÍ COMO DEL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO.

RFC JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53569. Naucalpan, Edo. de México

15

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

3

SOPORTE TÉCNICO	SOPORTE Y MANTENIMIENTO (PREVENTIVO, CORRECTIVO) AL HARDWARE, (INCLUYE PARTES Y REFACCIONES). SOPORTE Y MANTENIMIENTO AL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO, (INCLUYE EL EQUIPAMIENTO, LICENCIAMIENTO Y PARTES Y REFACCIONES RELACIONADOS CON EL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO).
SOPORTE EN SITIO	COORDINACIÓN Y CONTROL DE TODO LO RELACIONADO CON EL SERVICIO DE IMPRESIÓN: MONITOREO DE LA SOLUCIÓN DE IMPRESIÓN, ANÁLISIS Y SOLUCIÓN A FALLAS, GENERACIÓN DE REPORTES Y ESTADÍSTICAS, PRESENTACIÓN DE INFORMES, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS PERIÓDICAS DE AHORRO, GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SUMINISTROS.
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO SERA RESPONSABLE DE DAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN SITIO, UNA VEZ AL AÑO A PARTIR DEL SEGUNDO AÑO DEL SUMINISTRO INICIAL DE LA INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SIN COSTO ALGUNO PARA EL INSTITUTO.
ASIGNACIÓN DE ESPACIOS	EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO ASIGNARA LOS ESPACIOS PARA EL PERSONAL TÉCNICO EN SITIO TANTO EN LAS OFICINAS CENTRALES COMO EN PLAZA DE LA REPÚBLICA.
CONTROL DE CAMBIOS	LLEVAR LOS CONTROLES DE ASIGNACIONES Y MOVIMIENTOS DE EQUIPOS SUMINISTRADOS.
ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO	LLEVARA LOS CONTROLES DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS DE LA INFRAESTRUCTURA SUMINISTRADA.
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO A TODOS LOS USUARIOS DE SU H. INSTITUTO FONACOT SOBRE EL USO Y FUNCIONALIDADES DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS SE REALIZARÁ EN SITIO O REMOTAMENTE PARA CADA UNA DE LAS ÁREAS Y SUCURSALES DEL INSTITUTO A NIVEL NACIONAL
SUMINISTROS	SUMINISTRO DE TÓNERES, PARTES Y REFACCIONES DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
SERVICIOS BAJO DEMANDA	SUMINISTRO DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS BLANCO/NEGRO Y COLOR, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE OPERACIÓN DEL INSTITUTO.
SERVICIOS ESPECIALES	CAMBIOS DE EQUIPOS, MOVIMIENTOS DE EQUIPOS POR CAMBIO DE OFICINA, ASISTENCIA DE PERSONAL BAJO REQUERIMIENTO
MESA DE SERVICIO	J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR GANADOR UTILIZARA LA HERRAMIENTA DE LA MESA DE SERVICIO CON QUE CUENTA SU H. INSTITUTO FONACOT (HEAT), PARA LA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES Y ESTABLECERÁ EN CONJUNTO CON EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO LOS ACUERDOS DE NIVEL DE OPERACIÓN CON LA MESA DE SERVICIO.

**b. CANTIDADES Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONARÁ LA CANTIDAD DE EQUIPOS SOLICITADOS BAJO EL ESQUEMA DE MÁXIMOS Y MÍNIMOS, EN EL SUMINISTRO INICIAL, SE INSTALARÁ, CONFIGURARÁ Y SE PONDRÁ A PUNTO SERÁ LA CANTIDAD MÍNIMA REFERIDA EN LA "TABLA 1". EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO PREVIA SOLICITUD POR ESCRITO, PODRÁ REQUERIR LA DIFERENCIA PARA LLEGAR A LA CANTIDAD MÁXIMA DE EQUIPOS EN CUALQUIER MOMENTO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, AJUSTÁNDOSE DE CONFORMIDAD CON LAS NECESIDADES DEL INSTITUTO. POR EJEMPLO: DERIVADO DE LAS NECESIDADES PROPIAS DE LA OPERACIÓN DEL INSTITUTO, NUEVAS APERTURAS DE SUCURSALES Y/O INCREMENTO DE PERSONAL, POR MENCIONAR ALGUNAS.



ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE LAS CANTIDADES MÁXIMAS Y MÍNIMAS DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN SON REFERENCIALES, YA QUE LAS CANTIDADES PUEDEN CAMBIAR DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE OPERACIÓN DEL INSTITUTO, SIN QUE ESTO REPRESENTA UN CAMBIO EN LOS MONTOS MÁXIMOS Y MÍNIMOS ESTABLECIDOS.

EN LA SIGUIENTE TABLA 1 SE DESCRIBE LA RELACIÓN DE LAS CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS DE EQUIPO A SUMINISTRAR.

TABLA 1.			
NO.	PERFIL DE EQUIPO	CANTIDAD DE EQUIPO A SUMINISTRAR	
		MÍNIMA	MÁXIMA
1	MULTIFUNCIONAL B/N 40 PPM	126	208
2	MULTIFUNCIONAL COLOR 32 PPM	9	15
3	MULTIFUNCIONAL B/N 42 PPM	80	133
4	MULTIFUNCIONAL B/N 26 PPM	87	146
5	IMPRESORA COLOR 32 PPM	5	8
6	IMPRESORA B/N 42 PPM	9	15
TOTAL		316	525

DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 47 DE LA LEY, SU H. INSTITUTO ESTABLECIÓ UNA CANTIDAD MINIMA DE 316 EQUIPOS Y MÁXIMO DE 525, POR LO QUE ESTAS CANTIDADES SOLO SON DE REFERENCIA YA QUE PARA EJERCER EL PRESUPUESTO DEL SERVICIO SU H. INSTITUTO SE RESERVA EL DERECHO DE AMPLIAR O DISMINUIR EL NÚMERO DE EQUIPOS ESTABLECIDOS EN ESTA CONVOCATORIA, DE ASÍ REQUERIRLO DENTRO DEL PRESUPUESTO MÁXIMO ESTABLECIDO.

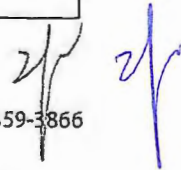
EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO PODRÁ SOLICITAR CON CINCO DÍAS DE ANTICIPACIÓN POR ESCRITO, LA BAJA DE EQUIPOS QUE EL INSTITUTO DEJE DE UTILIZAR POR MOTIVOS DE CIERRE DE ALGUNA SUCURSAL, O QUE SE ENCUENTREN EN DESUSO POR CAMBIOS EN SU OPERACIÓN O EL REQUERIMIENTO DE EQUIPOS ADICIONALES DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU H. INSTITUTO.

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE EN LAS SIGUIENTES TABLAS SE MUESTRAN LAS CANTIDADES MÍNIMAS DE EQUIPOS QUE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO A DE SUMINISTRAR DE MANERA INICIAL, ASÍ COMO LA DISTRIBUCIÓN POR OFICINA Y/O REGIÓN.

OFICINAS	DIRECCIONES / AREA	MULTIFUN CIONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUN CIONAL B/N 42 PPM	MULTIFUN CIONAL B/N 40 PPM	MULTIFUN CIONAL B/N 26 PPM	IMPRESORA B/N 42 PPM	IMPRESORA COLOR 32 PPM	TOTAL
CENTRALES	P.B. ADMINISTRACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
	P.B. DTI	0	0	1	0	0	0	1
	P.B. PLANEACIÓN	0	1	0	0	0	0	1
	P.B. REC. MATERIALES Y SERV. GRALES.	0	2	0	0	0	0	2
	1ER. PISO ADMINISTRACIÓN	1	3	2	0	0	0	6

2DO. PISO DTI	1	1	1	0	2	0	5
2DO. PISO ORGANO DE CONTROL INTERNO	0	1	0	0	0	0	1
3ER. PISO ORGANO DE CONTROL INTERNO	1	1	3	0	1	0	6
3ER. PISO RECURSOS HUMANOS	1	1	0	0	0	0	2
4TO. PISO PLANEACIÓN	1	1	0	0	0	0	2
4TO. PISO PROMOCION COMERCIAL	1	1	0	0	0	0	2
4TO. PISO (AUDITORIO) RECURSOS MAT. Y SERV.	0	0	1	0	0	0	1
5TO. PISO ADMINISTRACIÓ N	0	0	1	0	0	1	2
5TO. PISO CREDITO Y COBRANZA	0	0	3	0	0	0	3
5TO. PISO DIRECCIÓN	0	0	0	1	0	1	2
5TO. PISO DIRECCION GENERAL	1	0	0	0	0	1	2
5TO. PISO PLANEACIÓN	0	0	1	0	0	1	2
5TO. PISO SUBDIRECCION COMERCIAL	0	0	0	1	0	1	2
6TO. PISO AREA DE COMEDOR	0	0	0	1	0	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>44</b>

OFICINAS	DIRECCIONES / AREA	MULTIFUNCI ONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 42 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 40 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 26 PPM	IMPRESOR A B/N 42 PPM	TOTAL
PLAZA DE LA REPUBLICA	2DO. PISO PR	1	0	0	0	0	1
	2DO. PISO RIESGOS	0	0	1	0	0	1
	4TO. PISO PR CREDITO Y COBRANZA	0	1	0	0	0	1





5TO. PISO PR CREDITO Y COBRANZA	0	0	2	0	1	3
6TO. PISO PR ABOGADO GENERAL	0	0	0	1	0	1
6TO. PISO PR CONSULTIVO NORMATIVO	0	0	1	0	0	1
6TO. PISO PR JURIDICO	0	1	1	0	0	2
7TO. PISO PR FINANCIERA	0	1	1	0	1	3
8VO. PISO PR FINANCIERA	0	1	2	0	1	4
9NO. PLAZA DE LA REPUBLICA	1	0	1	0	2	4
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>21</b>

REGIÓN	DIRECCIONES / AREA	MULTIFUNCI ONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 42 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 40 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 26 PPM	IMPRESOR A B/N 42 PPM	TOTAL
CENTRO	ACAPULCO	0	1	1	3	0	5
CENTRO	CHILPANCINGO	0	0	1	0	0	1
	CUERNAVACA	0	1	1	2	0	4
	PACHUCA	0	0	2	2	0	4
	PUEBLA	0	1	2	4	0	7
	TEHUACÁN	0	0	1	0	0	1
	TEZIUTLÁN	0	0	0	1	0	1
	TIZAYUCA	0	0	1	0	0	1
	TLAXCALA	0	1	1	2	0	4
	TOLUCA	0	2	1	3	0	6
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	

REGION	DIRECCIONES / AREA	MULTIFUNCI ONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 42 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 40 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 26 PPM	IMPRESOR A B/N 42 PPM	TOTAL
METROPOLITANA	0 P.B. PLAZA DE LA REPUBLICA / CONGRESO	0	0	0	1	0	1
METROPOLITANA	0P.B. SUCURSAL	0	1	0	0	0	1

RFC: JRI-840908-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuauhtlapan  
 C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México.

419

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx

*[Handwritten signatures]*

OFICINAS CENTRALES /CHILPANCING O						
CHALCO	0	0	1	0	0	1
CONGRESO DEL TRABAJO	0	1	1	0	0	2
CUATITLAN SORIANA COFRADIAS	0	0	1	0	0	1
CUAUTLA	0	0	1	0	0	1
ECATEPEC	0	0	1	0	0	1
LA RAZA	0	0	1	0	0	1
MOLINOS	0	1	2	1	0	4
PORTALES	0	2	1	1	0	4
SAT - AV. HIDALGO	0	0	1	0	0	1
TEXCOCO	0	0	1	0	0	1
TLALNEPANTLA	0	2	1	1	0	4
VALLEJO	0	1	2	1	0	4
ZARAGOZA	0	2	1	1	0	4
COAPLAZA	0	0	2	0	0	2
<b>TOTALES</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>33</b>

REGIÓN	DIRECCIONES / AREA	MULTIFUNCI ONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 42 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 40 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 26 PPM	IMPRESOR A B/N 42 PPM	TOTAL
NORESTE	CD. ACUÑA	0	0	2	0	0	2
NORESTE	CD. VALLES	0	0	1	0	0	1
	DURANGO	0	1	1	3	0	5
	DURANGO (GOMEZ PALACIOS)	0	0	2	1	0	3
	FRESNILLO	0	0	1	1	0	2
	MATAMOROS	0	0	2	1	0	3
	MONCLOVA	0	1	0	0	0	1
	MONTERREY	0	1	1	0	0	2
	MONTERREY II	0	0	1	2	0	3
	NUEVO LAREDO	0	0	0	1	0	1
	PIEDRAS NEGRAS	0	0	2	0	0	2
	REYNOSA	0	1	1	0	0	2
	SALTILLO	0	1	1	2	0	4



	SAN LUIS POTOSÍ	0	2	1	2	0	5
	TAMPICO	0	1	1	1	0	3
	TORREÓN	0	2	1	1	0	4
	ZACATECAS	0	1	1	2	0	4
	TOTALES	0	11	19	17	0	47

REGIÓN	DIRECCIONES / AREA	MULTIFUNCI ONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 42 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 40 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 26 PPM	IMPRESOR A B/N 42 PPM	TOTAL
NORTE	CD. JUÁREZ	0	1	1	1	0	3
NORTE	CD. OBREGÓN	0	1	1	1	0	3
	CD. VICTORIA	0	0	1	0	0	1
	CHIHUAHUA	0	1	3	2	0	6
	CULIACÁN	0	1	1	1	0	3
	DELICIAS	0	0	1	0	0	1
	ENSENADA	0	0	2	1	0	3
	GUAYMAS / EMPALME	0	0	1	0	0	1
	HERMOSILLO	0	2	2	2	0	6
	LA PAZ	0	0	3	1	0	4
	LOS CABOS	0	0	1	0	0	1
	LOS MOCHIS	0	1	1	0	1	3
	MAZATLÁN	0	1	1	1	0	3
	MEXICALI	0	2	1	2	0	5
	NOGALES	0	1	0	0	0	1
	SAN JOSE DEL CABO	0	0	1	0	0	1
TIJUANA	0	2	1	4	0	7	
	TOTALES	0	13	22	16	1	52

REGIÓN	DIRECCIONES / AREA	MULTIFUNCI ONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 42 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 40 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 26 PPM	IMPRESOR A B/N 42 PPM	TOTAL
OCCIDENTE	AGUASCALIENTES	0	2	1	2	0	5
OCCIDENTE	CELAYA	0	1	1	0	0	2
	COLIMA	0	0	2	1	0	3
	GUADALAJARA ABASTOS	0	2	1	2	0	5
	GUADALAJARA FEDERALISMO	0	1	1	1	0	3
	IRAPUATO	0	0	2	0	0	2

RFC: JRI-840903-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuauhtlapan  
 C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México

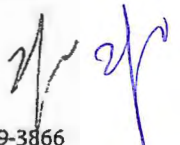
+21

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx

Handwritten signatures and initials.

LÁZARO CÁRDENAS	0	0	1	0	0	1
LEÓN	0	2	1	2	0	5
MANZANILLO	0	1	0	1	0	2
MORELIA	0	1	1	2	0	4
PUERTO VALLARTA	0	1	1	1	0	3
QUERÉTARO	0	2	1	2	0	5
SAN JUAN DEL RÍO	0	0	1	0	0	1
TEPIC	0	1	1	1	0	3
URUAPAN	0	0	1	0	0	1
ZAMORA	0	0	1	0	0	1
TOTALES	0	14	17	15	0	46

REGIÓN	DIRECCIONES / AREA	MULTIFUNCI ONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 42 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 40 PPM	MULTIFUNCI ONAL B/N 26 PPM	IMPRESOR A B/N 42 PPM	TOTAL
SURESTE	CAMPECHE	0	0	2	1	0	3
SURESTE	CANCÚN	0	1	2	1	0	4
	CD. DEL CARMEN	0	0	2	0	0	2
	CHETUMAL	0	0	1	0	0	1
	COATZACOALCOS	0	0	2	0	0	2
	CÓRDOBA	0	0	1	0	0	1
	COZUMEL	0	0	1	0	0	1
	MÉRIDA	0	2	1	1	0	4
	OAXACA	0	1	1	1	0	3
	OAXACA HUATULCO LAGUNA	0	0	0	1	0	1
	PLAYA DEL CARMEN	0	0	1	0	0	1
	SALINA CRUZ OAXACA	0	0	0	1	0	1
	TAPACHULA	0	0	1	0	0	1
	TUXTEPEC	0	0	1	0	0	1
	TUXTLA GUTIERREZ	0	1	1	2	0	4
	VALLADOLID	0	0	0	1	0	1
	VERACRUZ	0	2	0	1	0	3
VILLAHERMOSA	0	2	0	1	0	3	
XALAPA	0	0	1	0	0	1	





	POZA RICA DE HIDALGO VERACRUZ	0	0	0	1	0	1
	TOTALES	0	9	18	12	0	39

	MULTIFUNCIONA L COLOR 32 PPM	MULTIFUNCIONA L B/N 42 PPM	MULTIFUNCIONA L B/N 40 PPM	MULTIFUNCIONA L B/N 26 PPM	IMPRESOR A B/N 42 PPM	IMPRESOR A COLOR 32 PPM	TOTAL
GRAN TOTAL	9	80	126	87	9	5	316

**c. VOLÚMENES DE IMPRESIÓN**

EN LA SIGUIENTE TABLA SE MUESTRAN LOS VOLÚMENES DE IMPRESIÓN ESTIMADOS POR AÑO:

IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO:

IMPRESIÓN BLANCO Y NEGRO PROMEDIO MENSUAL POR AÑO				
AÑO	2017	2018	2019	2020
MINIMO	1,320,000	1,440,000	1,440,000	1,440,000
MAXIMO	2,200,000	2,400,000	2,400,000	2,400,000

IMPRESIÓN COLOR:

IMPRESIÓN COLOR PROMEDIO MENSUAL POR AÑO				
AÑO	2017	2018	2019	2020
MINIMO	24,600	27,000	30,000	30,000
MAXIMO	41,000	45,000	55,000	55,000

EN EL ENTENDIDO QUE LAS CANTIDADES ANTES DESCRITAS SON DE CARÁCTER REFERENCIAL, POR LO QUE PODRÁN VARIAR CONFORME A LAS NECESIDADES DEL INSTITUTO.

**d. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO, EN EL ENTENDIDO QUE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EL INSTITUTO REQUIERE DEL SUMINISTRO DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN, B/N Y COLOR, LOS CUALES SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN:

**i. HARDWARE**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO, MUESTRA EN LOS SIGUIENTES CUADROS LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N, COLOR Y DE IMPRESIÓN B/N Y COLOR A SUMINISTRAR:

RFC: JRI-840903-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuautlalpan  
 C.P. 53569 Naucalpan, Edo. de México.

23

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx



**EQUIPO MULTIFUNCIONAL B/N DE 40 PPM**

CARACTERÍSTICAS	MULTIFUNCIONA B/N DE 40 PPM
MARCA	KYOCERA
MODELO	TASKALFA 4002I
EQUIPOS MULTIFUNCIONAL	SI
TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN	LASER
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN DE UN DOCUMENTO TAMAÑO CARTA	40 PPM
TIPO DE IMPRESIÓN	MONOCROMÁTICA
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	600 X 600, 1200 X 1200 DPI
IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DÚPLEX (AUTOMÁTICO)	SI
MEMORIA RAM	4 GB DE MEMORIA RAM
VELOCIDAD DEL PROCESADOR	PROCESADOR DE 1.2 GHZ
CAPACIDAD DE DISCO DURO	DISCO DURO DE 320 GB
CONECTIVIDAD	PUERTO USB, Y UN PUERTO RJ45 GIGABIT ETHERNET PARA CONEXIÓN LOCAL Y A RED
CICLO MÁXIMO MENSUAL DE TRABAJO	175,000 PÁGINAS POR MES.
PANTALLA TÁCTIL A COLOR PARA UN FUNCIONAMIENTO SENCILLO CON UN TOQUE	PANTALLA TÁCTIL A COLOR.
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	WINDOWS 7,8 Y WINDOWS 10, MAC OS 10.X
LENGUAJES DE IMPRESIÓN EMULADOS	PCL6, PCL5E, POSTSCRIPT 3.0, XPS
TAMAÑOS / GRAMAJES DE PAPEL SOPORTADOS	SOBRE 10, SOBRE 7, 3/4, A4, A5, EJECUTIVO, FOLIO, LEGAL, CARTA, OFICIO, A3 (11" X 17") (12X18") / (52-300GR/M <sup>2</sup> )
SOPORTE DE PROTOCOLOS DE REDES	FTP, TCP/IP IPV4, TCP/IP IPV6
CAPACIDAD DE PAPEL EN LAS GAVETAS DE ALIMENTACIÓN	DOS CAJONES DE 500 HOJAS C/U Y 1 BYPASS DE 150 HOJAS
REQUISITOS ELÉCTRICOS	120 V, 60 HZ, 12 A
SEGURIDAD	IMPRESIÓN SEGURA, IMPRESIÓN RETENIDA, AUTENTICACIÓN DE USUARIO

**FUNCIONES DE ESCANEEO**

CAPACIDAD DEL ALIMENTADOR DE DOCUMENTOS	ALIMENTADOR DE 140 HOJAS
TAMAÑO DE ORIGINALES	3/4, A4, A5, EJECUTIVO, FOLIO, LEGAL, CARTA, OFICIO, A3 (11" X 17")
COPIADO SIMPLEX Y DÚPLEX	SI
AMPLIACIÓN / REDUCCIÓN DE 25 A 400%	SI
RESOLUCIÓN DE DIGITALIZACIÓN	600 DPI
FORMATO DE DIGITALIZACIÓN DE IMAGEN	B/N TIFF, PDF, XPS COLOR:: TIFF, JPEG, PDF, XPS
MODOS DE ESCANEEO	COLOR/ESCALA DE GRISES Y BLANCO Y NEGRO
ALIMENTADOR DE PÁGINAS PARA ESCANER	AUTOMÁTICO DÚPLEX
VELOCIDAD DE ESCANEEO DE DOCUMENTOS TAMAÑO CARTA A UNA RESOLUCIÓN DE 300 DPI	80 PPM, B/N Y 80 PPM COLOR, EN MODO SIMPLEX
ENVÍO DE ESCANEEO	A CARPETA SMB, EMAIL, FTP, USB
SOPORTE USB	ENTRADA USB PARA MEMORIA

RFC: JRI-840906-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuauhtlapan  
 C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México.

24

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
[www.jrinter.com.mx](http://www.jrinter.com.mx)  
 e-mail: [global@jrinter.com.mx](mailto:global@jrinter.com.mx)





<b>DOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES TASKALFA 4002I DE 40 PPM TIENEN FINALIZADOR/APILAMIENTO/ENGRAPADO</b>	
<b>CAPACIDAD DE APILAMIENTO</b>	BANDEJA PRINCIPAL 1000 HOJAS
<b>TAMAÑO DE PAPEL</b>	5.5" X 8.5, 8 1/2 X 11", 8 1/2 X 14", "11"X17"
<b>POSICIÓN DE ENGRAPE EN BORDE</b>	3 POSICIONES SUPERIOR IZQUIERDO, INFERIOR IZQUIERDO, PLIEGUE CENTRAL

**EQUIPO MULTIFUNCIONAL COLOR DE 32 PPM**

CARACTERISTICAS	MULTIFUNCIONAL COLOR DE 32 PPM
MARCA	KYOCERA
MODELO	TASKALFA 3252CI
EQUIPOS MULTIFUNCIONAL	SI
TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN DE UN DOCUMENTO TAMAÑO CARTA	LASER
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN DE UN DOCUMENTO TAMAÑO CARTA	32 PPM B/N Y 32 PPM COLOR
TIPO DE IMPRESIÓN	COLOR / ESCALA DE GRISES Y BLANCO Y NEGRO
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	600 X 600, 9600 X 600, 1200 X 1200DPI
IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DÚPLEX (AUTOMÁTICO)	IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DUPLEX
MEMORIA RAM	4 GB INSTALADOS
VELOCIDAD DE PROCESADOR	PROCESADOR DE 1GHZ
DISCO DURO	DISCO DE 320 GB
CONECTIVIDAD	PUERTO USB, Y UN PUERTO RJ45 GIGABIT ETHERNET PARA CONEXIÓN LOCAL Y A RED.
MAXIMO CICLO MENSUAL DE TRABAJO	125,000
PANTALLA TÁCTIL A COLOR PARA UN FUNCIONAMIENTO SENCILLO CON UN TOQUE	CONTAR CON PANTALLA TÁCTIL A COLOR.
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	WINDOWS 7, 8 Y WINDOWS 10, APPLE MAC OS 10.X
LENGUAJE DE IMPRESIÓN EMULADO	PCL6, PCL5C , XPS, POSTSCRIPT: 3.0
TAMAÑOS/GRAMAJES DE PAPEL SOPORTADOS	SOBRE 10, SOBRE 7, 3/4, A4, A5, EJECUTIVO, FOLIO, LEGAL, CARTA , OFICIO, A3 (11" X 17"), (12 X 18") (52-300GR/M²)
SOPORTE DE PROTOCOLOS DE REDES	TCP/IP, IPV4, IPV6
CAPACIDAD DE PAPEL EN LAS GAVETAS DE ALIMENTACIÓN	2 CAJONES DE 500 HOJAS C/U Y 1 BYPASS DE 150 HOJAS
SEGURIDAD	IMPRESIÓN SEGURA, IMPRESIÓN RETENIDA, AUTENTICACIÓN DE USUARIO
REQUISITOS ELÉCTRICOS	120 V, 60 HZ, 12 A

RFC: JRI-8410903-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuautlalpan  
 C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México.

25

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx



SOPORTE USB	ENTRADA USB PARA MEMORIA
<b>FUNCIONES DE ESCANEEO</b>	
CAPACIDAD DEL ALIMENTADOR DE DOCUMENTOS	ALIMENTADOR DUAL DE 270 HOJAS
TAMAÑO DE ORIGINALES	3/4, A4, A5, EJECUTIVO, FOLIO, LEGAL, CARTA , OFICIO, A3 (11" X 17")
COPIADO SIMPLEX Y DÚPLEX	SI
AMPLIACIÓN / REDUCCIÓN DE 25 A 400%	SI
RESOLUCIÓN DE DIGITALIZACIÓN	600 DPI
FORMATO DE DIGITALIZACION DE IMAGEN	TIFF, JPEG, PDF, XPS
MODOS DE ESCANEEO	COLOR/ESCALA DE GRISES Y BLANCO Y NEGRO, ESCANEEO CONTINUO
VELOCIDAD DE ESCANEEO DE DOCUMENTOS TAMAÑO CARTA A UNA RESOLUCIÓN DE 300 DPI	80 IPM B/N Y COLOR EN MODO SIMPLEX, 160 IPM EN DUPLEX
ALIMENTADOR DE PÁGINAS PARA ESCANER	AUTOMATICO DUPLEX DE UN SOLO PASO
ENVIO DE ESCANEEO	A CARPETA SMB, EMAIL, FTP

**EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N 42 PPM**

CARACTERISTICAS	EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N 42 PPM
MARCA	KYOCERA
MODELO	ECOSYS M2040DN/L
EQUIPOS MULTIFUNCIONAL	SI
TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN	LASER
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN DE UN DOCUMENTO TAMAÑO CARTA	42 PPM
TIPO DE IMPRESIÓN	MONOCROMATICA
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	600 X 600 DPI, FINO 1200
IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DÚPLEX (AUTOMÁTICO)	SI
MEMORIA RAM	512 MB
VELOCIDAD DEL PROCESADOR	800 MHZ
CONECTIVIDAD	PUERTO USB, Y UN PUERTO RJ45 GIGABIT ETHERNET PARA CONEXIÓN LOCAL Y A RED.
MAXIMO CICLO MENSUAL DE TRABAJO	50,000 PAGINAS
PANEL: DISPLAY.	SI
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	WINDOWS 7, 8 Y WINDOWS 10, MAC OS X, 10.5 O POSTERIOR
LENGUAJE DE IMPRESIÓN EMULADO	PCL6, PCL5E, POSTSCRIPT 3

RFC JRI-840903-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuauhtlapan  
 C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México.

26

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx

x



TAMAÑOS /GRAMAJES DE PAPEL SOPORTADOS	SOBRE 10, SOBRE 7, 3/4, A4, A5, EJECUTIVO, FOLIO, LEGAL, CARTA, OFICIO/(60-220GR/M²)
SOPORTE DE PROTOCOLOS DE REDES	TCP/IP, IPV4, IPV6,
CAPACIDAD DE ALIMENTACION DE PAPEL	1 CAJON DE 250 HOJAS Y 1 BYPASS DE 100 HOJAS
SEGURIDAD	AUTENTICACIÓN DE USUARIO
REQUISITOS ELÉCTRICOS	120 V, 60 HZ, 8.7 A
SOPORTE USB	ENTRADA USB DE MEMORIA

**FUNCIONES DE ESCANEEO**

CAPACIDAD DE ALIMENTADOR DE DOCUMENTOS	ALIMENTADOR DUAL DE 50 HOJAS
TAMAÑO DE ORIGINALES	3/4, A4, A5, EJECUTIVO, FOLIO, CARTA, OFICIO, LEGAL
COPIADO SIMPLEX Y DÚPLEX	SI
AMPLIACIÓN / REDUCCIÓN DE 25 A 400%	SI
RESOLUCIÓN DE DIGITALIZACIÓN	600 DPI
FORMATO DE DIGITALIZACION DE IMAGEN	TIFF, JPEG, PDF, XPS
MODOS DE ESCANEEO	COLOR, ESCALA DE GRISES, BLANCO Y NEGRO, ESCANEEO CONTINUO
ALIMENTADOR DE PÁGINAS PARA ESCANER	AUTOMATICO DUPLEX DE UN SOLO PASO
ENVIO DE ESCANEEO	SMB, EMAIL, FTP
VELOCIDAD DE ESCANEEO DE DOCUMENTOS TAMAÑO CARTA A RESOLUCIÓN DE 300 DPI	40 PPM B/N Y 23 PPM COLOR EN MODO SIMPLEX

**EQUIPOS IMPRESORAS COLOR 32 PPM**

CARACTERISTICAS	IMPRESORA COLOR 32 PPM
MARCA	KYOCERA
MODELO	ECOSYS P6130CDN
TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN	LASER
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN	32 PPM
TIPO DE IMPRESION	COLOR / ESCALA DE GRISES Y BLANCO Y NEGRO
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	600 X 600, 9600 X 600 DPI
IMPRESIÓN DÚPLEX (AUTOMÁTICO)	SI
MEMORIA	512 MB
PROCESADOR	1 GHZ
CONECTIVIDAD	PUERTO USB 2.0, Y UN PUERTO RJ45 GIGABIT ETHERNET
MAXIMO CICLO MENSUAL DE TRABAJO	100,000 PAGINAS
PANEL: DISPLAY.	SI

RFC JRI-840908-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuautlajpan  
 C.P. 53569 Naucalpan, Edo. de Mexico

27

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx



SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	WINDOWS XP, WINDOWS 2003, VISTA 7, 8, 8.1, MAC OS 10.5
LENGUAJE DE IMPRESIÓN EMULADO	PCL6, PCL5C, XPS
TAMAÑOS/GRAMAJES DE PAPEL SOPORTADOS	A4, A5, B6, B5, PERSONALIZADO, LEGAL, CARTA, MEDIA CARTA, OFICIO, (60-163GR/M <sup>2</sup> )
SOPORTE DE PROTOCOLOS DE REDES	TCP/IP, IPV4, TCP/IP IPV6, HTTP, LPD, FTP
CAPACIDAD DE ALIMENTACION DE PAPEL	1 CAJON PARA 500 HOJAS Y UNA GAVETA MANUAL PARA 100 HOJAS
SOPORTE USB	ENTRADA USB PARA MEMORIA
REQUISITOS ELÉCTRICOS	120 V, 60 HZ, 9.0 A

EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N 26 PPM

CARACTERISTICAS	EQUIPO MULTIFUNCIONAL B/N 26 PPM
MARCA	KYOCERA
MODELO	ECOSYS FS-1025MFP
EQUIPOS MULTIFUNCIONAL	SI
TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN	LASER
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN DE UN DOCUMENTO TAMAÑO CARTA	26 PPM
TIPO DE IMPRESIÓN	MONOCROMATICA
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	600 X 600, FINO 1200, 1800 X 600 DPI
IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO DÚPLEX	SI
MEMORIA RAM	64 MB
VELOCIDAD DE PROCESADOR	390 MHZ
CONECTIVIDAD	10/100 BASE TX, UN PUERTO USB Y UN PUERTO RJ45
MAXIMO CICLO MENSUAL DE TRABAJO	20,000 PAGINAS
PANEL: DISPLAY.	SI
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	WINDOWS 7, 8, MAC OS 10.5
LENGUAJE DE IMPRESIÓN	GDI
TAMAÑOS/GRAMAJE DE PAPEL SOPORTADOS	LEGAL, CARTA, STATEMENT, A4, 70.1 MM X 148.1MM, 215.9 MM X 356.1 MM / (60-220GR/M <sup>2</sup> )

RFC: JRIE840908-AF3  
 San Jose de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuautlapan  
 C.P. 53569, Naucaalpan, Edo. de México.

28

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx



SOORTE DE PROTOCOLOS DE REDES	TCP/IP, IPV4, TCP/IP IPV6
CAPACIDAD DE PAPEL EN LAS GAVETAS DE ALIMENTACIÓN	1 CAJON DE 250 HOJAS Y 1 BYPASS DE 1 HOJA
SEGURIDAD	N/D
REQUISITOS ELÉCTRICOS	120 V, 60 HZ, 6.0 A
<b>FUNCIONES DE ESCANEO</b>	
CAPACIDAD DE ALIMENTADOR DE DOCUMENTOS	40 HOJAS
TAMAÑO DE ORIGINALES	3/4, A4, A5, EJECUTIVO, FOLIO, LEGAL, CARTA, OFICIO
COPIADO SIMPLEX Y DÚPLEX	SI
AMPLIACIÓN / REDUCCIÓN DE 25 A 400%	SI
RESOLUCIÓN DE DIGITALIZACIÓN	600 DPI
FORMATO DE DIGITALIZACION DE IMAGEN	TIFF, JPEG Y PDF
MODOS DE ESCANEO	COLOR/ESCALA DE GRISES Y BLANCO Y NEGRO
ALIMENTADOR DE PÁGINAS PARA ESCANER	AUTOMATICO
ENVIO DE ESCANEO	WIA TWAIN O SMB

**EQUIPOS IMPRESORAS B/N 42 PPM**

CARACTERISTICAS	IMPRESORA B/N 42 PPM
MARCA	KYOCERA
MODELO	ECOSYS P2040DW
TECNOLOGÍA DE IMPRESIÓN	LASER
VELOCIDAD DE IMPRESIÓN DE UN DOCUMENTO TAMAÑO CARTA	42 PPM
TIPO DE IMPRESIÓN	MONOCROMATICA
RESOLUCIÓN DE IMPRESIÓN	600 X 600, 300 X 300, FINO 1200 DPI
IMPRESIÓN SIMPLEX Y DÚPLEX (AUTOMÁTICO)	SI
MEMORIA RAM	256 MB
PROCESADOR	800 MHZ
CONECTIVIDAD	PUERTO USB, Y UN PUERTO RJ45 GIGABIT ETHERNET, WI-FI DIRECT.

RFC: JRI-840908-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuauhtalpan  
 C.P. 53569 Naucalpan, Edo. de México

29

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx

*Handwritten signature*



MAXIMO CICLO MENSUAL DE TRABAJO	80,000 PAGINAS
PANEL: DISPLAY.	SI
SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS	WINDOWS 7, WINDOWS 10 8, MAC OS X 10.5 1 O VERSION POSTERIOR
LENGUAJE DE IMPRESIÓN EMULADOS	PCL-XL, PCL6, PCL5E, PRESCRIBE, PDF, XPS, KPD3, PDF DIRECT PRINTING, OPEN XPS, TIFF, JPEG.
TAMAÑOS / GRAMAJE DE PAPEL SOPORTADOS	LEGAL, CARTA , (5.5X8.5" 8.5X14") BANDEJA: 60- 163 GR/M <sup>2</sup> / BYPASS(60-220GR/M <sup>2</sup> )
SOPORTE DE PROTOCOLOS DE REDES	TCP/IP, IPV4, TCP/IP IPV6
CAPACIDAD DE PAPEL EN LAS GAVETAS DE ALIMENTACIÓN	1 CAJON DE 250 HOJAS Y 1 BYPASS DE 100 HOJAS
SOPORTE USB	ENTRADA USB PARA MEMORIA
REQUISITOS ELÉCTRICOS	120 V, 60 HZ, 8.1 A

J.R.INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO CONSIDERARA PARA LOS EQUIPOS QUE SUMINISTRARA, OTORGAR EL SERVICIO SOLICITADO:

- LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N DE 40 PPM, CUENTAN CON DOS BANDEJAS DE ENTRADA MÍNIMO DE 500 HOJAS CADA UNA.
- TODOS LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES DE 40 PPM B/N, Y 32 PPM COLOR Y CONTARAN CON UN MUEBLE PARA SU INSTALACIÓN PARA QUE LOS PANELES DE CONTROL DE LOS EQUIPOS ESTÉN A UNA ALTURA ENTRE LOS 90 Y 122 CM DEL PISO, EL CUAL ES PARTE INTEGRAL DEL EQUIPO, POR LO CUAL J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO NO PODRÁN HACER USO DE NINGÚN ACTIVO DE SU H. INSTITUTO FONACOT PARA LA INSTALACIÓN DE LOS MISMOS.
- DOS DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N DE 40 PPM CUENTAN CON FINALIZADOR (DISPOSITIVO SEPARADOR Y GRAPADO DE HOJAS), PARA 1000 PÁGINAS MÍNIMO, QUE ENGRAPE LOS JUEGOS DE 50 HOJAS.
- TODOS LOS EQUIPOS INCLUYEN TODOS LOS ACCESORIOS Y COMPONENTES NECESARIOS PARA SU CORRECTA INSTALACIÓN Y OPERACIÓN.
- PARA LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N DE 26 PPM, 42 PPM, IMPRESORAS DE COLOR E IMPRESORAS DE B/N INCLUYEN EL CABLE DE INTERFACE USB PARA CONEXIÓN LOCAL A EQUIPO DE CÓMPUTO.
- TODOS LOS EQUIPOS OFERTADOS SON DE LA MISMA MARCA.
- ADICIONALMENTE, LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES ASIGNADOS EN OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA CUENTAN CON ESCANEADO Y FOTOCOPIADO DOBLE CARA EN UN SOLO PASO, ASÍ COMO CON UNA APLICACIÓN QUE PERMITA DIGITALIZAR, INDEXAR (EN LA PANTALLA DEL MULTIFUNCIONAL), NOMBRAR, REALIZAR OCR Y ELIMINAR PÁGINAS EN BLANCO CONTENIDAS EN UN DOCUMENTO ESCANEADO Y ENVIAR ESTOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, A DETERMINADA CARPETA O A MÚLTIPLES CARPETAS, CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DEL INSTITUTO.
  - 16 EQUIPOS DE LOS MULTIFUNCIONALES B/N DE 40 PPM
  - TODOS LOS MULTIFUNCIONALES COLOR DE 32 PPM
- EN EL ENTENDIDO DE QUE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO, DISPONDREMOS DE 50 LICENCIAS DE ADOBE ACROBAT PROFESIONAL EN SU ÚLTIMA VERSIÓN, LAS CUALES SE INSTALARAN EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO QUE REQUIERA EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO. ESTAS LICENCIAS SE MANTENDRAN ACTIVAS Y ACTUALIZADAS DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO SIN NINGÚN COSTO EXTRA PARA EL INSTITUTO. AL FINALIZAR EL CONTRATO, ESTAS LICENCIAS PASARAN A SER PROPIEDAD DE SU H. INSTITUTO FONACOT
- LOS EQUIPOS PROPUESTOS PARA OTORGAR EL SERVICIO, ASÍ COMO TODAS SUS PARTES Y COMPONENTES, SON COMPLETAMENTE NUEVOS, NO RE MANUFACTURADOS, NO RECICLADOS, NO DESCONTINUADOS Y CON ANTIGÜEDAD DE FABRICACIÓN NO MAYOR A UN AÑO.

RFC: JRI-840903-AF3  
 San Jose de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuauhtlan  
 C.P. 53569. Naulcapan, Edo. de México

30

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



**e. CENTRO DE OPERACIONES**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO, CUENTA CON UN CENTRO DE OPERACIONES UBICADO EN EL ÁREA METROPOLITANA, A TRAVÉS DEL CUAL ADMINISTRARÁ Y OPERARÁ LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS CONSIDERADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO, ASÍ COMO TODOS AQUELLOS ELEMENTOS TECNOLÓGICOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO SOLICITADO QUE EL INSTITUTO FONACOT INTEGRE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

**i. INSTALACIONES DEL CENTRO DE OPERACIONES**

NUESTRAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE OPERACIONES CUBREN CON LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS SOLICITADOS:

- SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO
- SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESO AUTOMATIZADO, BIOMÉTRICO.
- CABLEADO 15%; INALÁMBRICO 85%
- EQUIPO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, APARATOS TELEFÓNICOS Y HERRAMIENTAS ASIGNADAS A LA PERSONAL QUE OPERARÁ DESDE EL CENTRO DE OPERACIONES

PARA REALIZAR LA VERIFICACIÓN POR PARTE DEL INSTITUTO, ENTREGAMOS EN NUESTRA PROPUESTA TÉCNICA LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:

- DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS O SISTEMAS QUE SE ENCUENTRAN EN OPERACIÓN EN NUESTRO CENTRO DE OPERACIONES QUE CUBRAN LOS REQUERIMIENTOS ANTES SEÑALADOS.
- LA DESCRIPCIÓN INCLUYE MARCA, MODELO, Y EN LOS CASOS APLICABLES, LAS FUNCIONALIDADES Y/O CAPACIDADES DE LOS EQUIPOS, HERRAMIENTAS O SISTEMAS.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO ESTABLECERÁ UN MECANISMO QUE LE PERMITA TENER COMUNICACIÓN ININTERRUMPIDA CON TODOS LOS EQUIPOS INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO OFERTADO

**ii. HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN**

PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO CONTEMPLARÁ TODOS LOS ELEMENTOS NECESARIOS DE SOFTWARE, LICENCIAMIENTO Y HARDWARE, QUE PERMITAN PARAMETRIZAR LA HERRAMIENTA PARA QUE DE FORMA AUTOMATIZADA GENERE ALERTAS DE CONSUMO Y PROBABLES FALLAS DE LOS COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN, PARA QUE NUESTRO PERSONAL TÉCNICO PUEDA ATENDER DE MANERA ANTICIPADA EL SUMINISTRO DE CONSUMIBLES, ASÍ COMO LAS POSIBLES FALLAS QUE SE PRESENTEN EN CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

EL OBJETIVO DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, ES APOYAR AL PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO PARA ACTUAR DE FORMA PROACTIVA Y/O REACTIVA ANTE LA PRESENCIA DE INCIDENTES O PROBLEMAS EN LAS DIFERENTES ÁREAS DEL H. INSTITUTO FONACOT.

LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN CUMPLE CON LOS SIGUIENTES PUNTOS:

**CARACTERÍSTICAS GENERALES:**

- COBERTURA POR DIRECCIÓN (COBERTURA LOCAL).
- COBERTURA NACIONAL
- MONITOREO EN LÍNEA.

RFC JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Caj. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 535669 Naucalpan, Edo. de México.

31

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

8

**MÓDULOS:**

- PARÁMETROS DE IDENTIFICACIÓN DEL DISPOSITIVO:
  - MARCA
  - MODELO
  - TIPO DE DISPOSITIVO (MULTIFUNCIONAL, IMPRESORA, DIGITALIZADOR)
  - NÚMERO DE SERIE
  - DIRECCIÓN IP
  - ÁREA O DIRECCIÓN AL QUE DA SERVICIO
- ESTADO OPERATIVO DEL DISPOSITIVO:
  - EN LÍNEA
  - FUERA DE LÍNEA
  - ALERTAS O ERRORES.
- CONSUMIBLES (EN EL SERVICIO QUE SE REQUIERAN).
  - TÓNER
- PARÁMETROS DE CONFIGURACIÓN.
  - LOS REQUERIDOS PARA CADA SERVICIO Y DISPOSITIVO.
- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (DE ACUERDO AL TIPO DE DISPOSITIVO).
  - MEMORIA
  - FIRMWARE
  - COMUNICACIONES
  - RESOLUCIÓN

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR GANADOR CONSIDERA TODO LO NECESARIO PARA PROPORCIONAR AL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO DOS ACCESOS A LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN.

LA HERRAMIENTA GENERA DE MANERA AUTOMATIZADA VISTAS DE REPORTES POR PERIODOS MENSUALES, DIARIOS, SEMANALES O INCLUSIVE A NIVEL DE USUARIO.

**iii. PARÁMETROS A REPORTAR POR LOS EQUIPOS DEL SERVICIO**

LA VALIDACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROYECTO SERÁ REALIZADA POR EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, PARA ESTE EFECTO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR GANADOR PRESENTARA REPORTES MENSUALES DE CANTIDAD DE IMPRESIÓN REALIZADA A MÁS TARDAR A LOS CINCO DÍAS HÁBILES DE CONCLUIDO EL MES A REPORTAR. A CONTINUACIÓN, LAS TABLAS DE LOS ELEMENTOS DEL SERVICIOS DE IMPRESION ADMINISTRADA CON CADA SERVICIO QUE PROVEERÁN:

	IMPRESIONES	FOTOCOPIADO	DIGITALIZACIÓN
MULTIFUNCIONALES	X	X	X
IMPRESORAS	X		

**iv. ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE COSTOS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO CONTEMPLARA LA ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN PARA ADMINISTRAR E INFORMAR LOS CONSUMOS DE UN USUARIO O DIFERENTES GRUPOS DE USUARIOS DEL SERVICIO, INCLUIRA EL SOFTWARE, HARDWARE Y LOS RECURSOS HUMANOS QUE SE JUZGUE CONVENIENTE PARA SU REALIZACIÓN, DE TAL FORMA QUE TANTO J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO COMO EL EQUIPO DEL INSTITUTO FONACOT OPEREN LA HERRAMIENTA MEDIANTE EL CUAL SE CONTABILIZARA EL CONSUMO DE LOS SERVICIOS, PARA ESTE FIN PROPONDREMOS SOLUCIONES MEDIANTE EL USO DE NIP, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. ADMINISTRARA LOS NIP, ES DECIR ASIGNACIÓN, BAJA Y CAMBIOS RESPECTIVOS CON LOS USUARIOS.

*Handwritten signature*

\*





#### CENTRO DE COSTOS VARIABLES

- LOS CENTROS DE COSTOS SE PROPORCIONARÁN A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO, PARA QUE SE ENTREGUE INFORMACIÓN DE CONSUMO POR CADA CENTRO DE COSTO, LA HERRAMIENTA PODRÁ PARAMETRIZARSE, TODA VEZ, QUE EN EL TRANSCURSO DEL TIEMPO LAS ÁREAS DE CENTRO DE COSTOS PUEDEN, CAMBIAR, ELIMINARSE O AMPLIARSE.....
- EL USUARIO PODRÁ SELECCIONAR A QUE CENTRO DE COSTOS SE REALIZARÁ EL CARGO DEL TRABAJO DE IMPRESIÓN O COPIADO, SIENDO LA ASIGNACIÓN DE ESTOS CENTROS DE COSTOS SELECCIONABLES POR USUARIO, Y A CADA USUARIO SE LE PODRÁN ASIGNAR DISTINTOS CENTROS DE COSTOS DEPENDIENDO DE SU ASIGNATURA O FUNCIÓN.

#### v. CONTABILIZACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONARÁ, CONFIGURARÁ E INSTALARÁ UNA HERRAMIENTA EN RED, QUE PERMITA CONTABILIZAR EL SERVICIO PRESTADO DE IMPRESIÓN, FOTOCOPIADO POR USUARIO, POR EQUIPO Y POR CENTRO DE COSTOS, DICHA HERRAMIENTA PERMITIRÁ PARA CADA UNA DE LAS ÁREAS SOLICITANTES AL MENOS:

- IDENTIFICAR, REGISTRAR Y CONTABILIZAR A TRAVÉS DE UN SISTEMA EN RED, LOS CONSUMOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.
- SERÁ UNA HERRAMIENTA QUE FUNCIONE CON UNA CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN, TANTO PARA LA ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y GENERACIÓN DE REPORTE.
- PERMITIRÁ OBTENER EL RESULTADO DE LOS REPORTE EN FORMATO CSV O EXCEL.
- REALIZARÁ REPORTE DETALLADOS DE LOS CONSUMOS DE IMPRESIÓN POR PERIODO (DÍA, SEMANA, MES, TRIMESTRE, AÑO), ASÍ COMO POR USUARIO, EQUIPO Y CENTRO DE COSTOS, Y CONSERVAR EL HISTORIAL ELECTRÓNICO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- LOS REPORTE, ADEMÁS DE MOSTRAR LA CONTABILIDAD DE SERVICIOS PRESTADOS POR USUARIO, INCLUIRÁ LOS DETALLES DE LA OPERACIÓN, TALES COMO: EQUIPO MULTIFUNCIONAL EN DONDE SE PRESTÓ EL SERVICIO (IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO), SERIE DEL EQUIPO, NOMENCLATURA O IDENTIFICACIÓN ÚNICA DE CADA EQUIPO, DIRECCIÓN IP ASIGNADA Y ASÍ COMO FECHA Y HORA DE IMPRESIÓN DEL REPORTE.
- LA HERRAMIENTA PERMITIRÁ CREAR Y ADMINISTRAR DISTINTOS PERFILES DE USUARIO PARA SU USO.
- LA HERRAMIENTA PERMITIRÁ CREAR REPORTE POR USUARIO DE DOCUMENTOS IMPRESOS, POR HORA, DÍA, SEMANA O MES, Y GUARDARÁ HISTÓRICOS POR DÍA, SEMANA DE UN MES ANTERIOR AL MES VIGENTE, Y TENER RESPALDOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ ESPECIFICAR LOS LÍMITES DE VOLÚMENES PARA SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO POR USUARIO
- LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ GENERAR REPORTE POR MEDIO DE UN NAVEGADOR WEB, EN LOS CUALES SE PODRÁN INCLUIR GRÁFICAS QUE REPRESENTEN LOS CONSUMOS
- LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ QUE SE CALENDARICE LA GENERACIÓN DE REPORTE Y SE ENVÍEN DE MANERA AUTOMÁTICA POR CORREO ELECTRÓNICO EN FORMATOS (XLS, PDF, CSV)
- LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ QUE CADA USUARIO AUTORIZADO POR EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO MEDIANTE UN ACCESO WEB CONSULTE LOS CONSUMOS DE IMPRESIÓN
- LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ QUE CADA RESPONSABLE DE ÁREA CONSULTE EN LÍNEA LOS CONSUMOS DE SU EQUIPO DE TRABAJO POR MEDIO DE UN NAVEGADOR WEB.
- LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ LA ASIGNACIÓN DE PERMISOS DE USO DE LOS SERVICIOS DE LOS MULTIFUNCIONALES POR USUARIO O GRUPO DE USUARIOS; ES DECIR SE PODRÁ DETERMINAR EL USO DE COLOR O EL SERVICIO DE IMPRESIÓN O COPIADO O ESCANEADO O LA IMPRESIÓN A DOS CARAS A LOS USUARIOS POR EQUIPO MULTIFUNCIONAL
- LA SOLUCIÓN TENDRÁ LA FUNCIONALIDAD PARA AGREGAR Y ELIMINAR USUARIOS LOCALES, ES DECIR, USUARIOS QUE NO SE ENCUENTREN EN EL DIRECTORIO ACTIVO DE LA DEPENDENCIA. ADEMÁS, CONTROLAR PERMISOS Y RESTRICCIONES DE USO:
  - IMPRESIÓN A BLANCO Y NEGRO / COLOR POR USUARIOS O GRUPOS DE TRABAJO
  - FORZAR LA IMPRESIÓN A DOS CARAS PARA DETERMINADOS USUARIOS O GRUPOS DE TRABAJO

- POR TIPO DE SERVICIO: COPIADO, IMPRESIÓN, ESCANEADO EN DETERMINADOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES
- CUOTAS DE CONSUMO MÁXIMAS POR USUARIO
- LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ LA AUTENTICACIÓN EN RED POR MEDIO DE ID, ID/PIN, USUARIO/CONTRASEÑA CON CAPACIDADES DE INTEGRACIÓN A DIRECTORIO ACTIVO, DE IGUAL MANERA PARA LOS USUARIOS LOCALES DE LA SOLUCIÓN (SIN COSTO ADICIONAL).
- LA LIBERACIÓN DE LAS IMPRESIONES SERÁ VÍA NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (NIP) VINCULADO A LA CUENTA DE DIRECTORIO ACTIVO DE CADA USUARIO DE LA DEPENDENCIA EN CUALQUIER MULTIFUNCIONAL DE CADA INMUEBLE, EN LAS OFICINAS CENTRALES Y DE PLAZA DE LA REPUBLICA EXISTIRA AL MENOS UN SERVIDOR DE CÓMPUTO PARA EL SERVICIO DE CONTROL DE IMPRESIÓN.
- EN LAS OFICINAS CENTRALES Y DE PLAZA DE LA REPUBLICA DONDE SE CUENTA CON MÁS MULTIFUNCIONALES SE PODRÁ LIBERAR LA IMPRESIÓN EN CUALQUIER EQUIPO MULTIFUNCIONAL QUE SE ENCUENTRE EN LA MISMA UBICACIÓN
- EN DETERMINADAS ÁREAS, LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ AL USUARIO SELECCIONAR, EN EL MOMENTO DE REALIZARSE, A CUÁL CENTRO DE COSTOS SE CARGARÁ EL CONSUMO DE IMPRESIÓN O COPIADO.
- LA SOLUCIÓN PERMITIRÁ GENERAR REPORTES POR MEDIO DE UN NAVEGADOR WEB, EN LOS CUALES SE PODRÁN INCLUIR GRÁFICAS QUE REPRESENTEN LOS CONSUMOS.
- LA SOLUCIÓN TENDRÁ VISTAS PREDEFINIDAS O EXPORTACIÓN DE DATOS (CVS, TXT, PDF, XLS) A NIVEL BASE DE DATOS PARA LOGRAR INTEGRACIONES CON OTROS SISTEMAS DE TERCEROS.
- PARA EL CASO DE LAS REPRESENTACIONES Y MÓDULOS QUE NO ESTÁN INTEGRADOS A LA RED MPLS CON QUE CUENTA EL H. INSTITUTO FONACOT, ÚNICAMENTE SE CONECTAN A INTERNET POR MEDIO DE UN MODEM ADSL, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO IMPLEMENTARA LA SOLUCIÓN O MECANISMOS QUE CONSIDERE NECESARIOS PARA QUE SE CONTABILICEN LAS CANTIDADES DE IMPRESIONES Y FOTOCOPIAS EFECTUADAS EN LOS EQUIPOS.

**vi. MONITOREO DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS**

CONTAREMOS CON UN SISTEMA INTEGRAL QUE PERMITIRA MONITOREAR Y GESTIONAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS Y EQUIPOS OFERTADOS (MULTIFUNCIONALES Y/O IMPRESORAS QUE FORMAN PARTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA.), REGISTRANDO DE MANERA ELECTRÓNICA LA DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS QUE FORMAN PARTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA. DICHA HERRAMIENTA PERMITIRA:

- MONITOREA Y REGISTRA DE MANERA ELECTRÓNICA A TRAVÉS DE UN SISTEMA EN RED, LA DISPONIBILIDAD DE LOS EQUIPOS QUE FORMEN PARTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA (MULTIFUNCIONALES, IMPRESORAS PARA LA CORRECTA OPERACIÓN) Y SERVICIOS OFERTADOS (APLICACIONES, SISTEMA OPERATIVO Y BASES DE DATOS), PARA LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO.
- NOTIFICAR A PARTIR DE LA OCURRENCIA DEL EVENTO, A TRAVÉS DEL SISTEMA EN RED, LAS ALARMAS DE LOS EVENTOS EXISTENTES EN LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS MOTIVO DE ESTA LICITACIÓN, QUE IMPACTEN EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS, BAJO EL ESTÁNDAR SNMP (SIMPLE NETWORK MANAGEMENT PROTOCOL) Y NETBIOS EN EL CASO DE LOS SERVIDORES, CONSIDERANDO AL MENOS LAS SIGUIENTES ALARMAS:
  - EQUIPO ACTIVO Y EN RED.
  - ESTATUS DE CONSUMIBLES (PAPEL Y TÓNER)
  - FALLAS (ATASCO DE PAPEL, TAPAS ABIERTAS).
  - ESTADO DE APLICACIONES (PROCESOS) ACTIVOS Y OPERATIVOS.
  - TODA LA INFORMACIÓN RECOLECTADA POR EL SISTEMA DE MONITOREO SERA PUBLICADA EN UNA CONSOLA ÚNICA EN DONDE SE PRESENTE TANTO EL ESTATUS EN LÍNEA COMO REPORTES HISTÓRICOS.
- EL MONITOREO DE DISPONIBILIDAD, SE SUPERVISARA PERMANENTEMENTE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS Y TODOS SUS COMPONENTES, DE TAL MANERA QUE EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO CUENTE CON LOS ELEMENTOS SUFICIENTES PARA VALIDAR QUE EL SERVICIO SE BRINDÓ DENTRO DE LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.
- EL MONITOREO DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES SE SUPERVISARA AL MENOS LOS SIGUIENTES PUNTOS:
  - CONTADOR TOTAL.
  - FALTA DE PAPEL. (POR BANDEJA)





- o PAPEL ATORADO
- o TÓNER NIVEL (100%-10%, 10%-1%, VACÍO).

vii. LICENCIAMIENTO

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO CONSIDERARÁ TODO EL LICENCIAMIENTO NECESARIO PARA LA ADECUADA OPERACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, ASÍ COMO REALIZAR LAS ACTUALIZACIONES HACIA LA ÚLTIMA VERSIÓN DISPONIBLE Y LIBERADA POR EL FABRICANTE DE LA SOLUCIÓN OFERTADA.

ESTE LICENCIAMIENTO SERÁ PARA USO EXCLUSIVO DE SU H. INSTITUTO FONACOT.

LAS LICENCIAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA SERÁN RESPONSABILIDAD ÚNICA Y EXCLUSIVA DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO ASUMIRÁ LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN EL CASO DE QUE, POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS AL ÁREA SOLICITANTE, INFRINJA PATENTES, MARCAS O VIOLE REGISTRO DE DERECHOS DE AUTOR.

viii. DESCRIPCIÓN DEL SOFTWARE PARA LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACION

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO INDICARÁ TODO EL SOFTWARE QUE CONFORMAN LA SOLUCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

PRODUCTO	FABRICANTE	LICENCIAS
NOMBRE DE LOS PRODUCTOS CON LOS CUALES SE CUBRIRÍAN LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS	NOMBRE DEL FABRICANTE	NÚMERO DE LICENCIAS
PCOUNTER	PCOUNTER MÉXICO	1
3 MANAGER	3 MANAGER	1

LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN SE INTEGRARA DE MANERA NATIVA CON LOS EQUIPOS INVOLUCRADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOLICITADO EN ESTE ANEXO TÉCNICO.

ix. INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DEL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO SE OBLIGA A PROPORCIONAR EL HARDWARE EN LA CANTIDAD Y CON LAS CAPACIDADES TÉCNICAS QUE ESTIME PERTINENTES PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO, A FIN DE CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS.

DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONAREMOS EL SERVIDOR PARA LA INSTALACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO, ASÍ COMO LA CONSOLA Y LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA EL MONITOREO A NIVEL NACIONAL.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO DETERMINARÁ LAS CAPACIDADES TÉCNICAS DEL SERVIDOR COMO SON PROCESADOR, MEMORIA, DISCO DURO CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES MÍNIMAS REQUERIDAS POR LA HERRAMIENTA DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO, PARA QUE EL SERVICIO FUNCIONE ADECUADAMENTE, POR LO QUE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. INDICARA AL MENOS LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR A UTILIZAR:



CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR PARA LA HERRAMIENTA DE MONITOREO	CARACTERÍSTICAS DEL SERVIDOR PROPUESTO
MARCA	HP
MODELO	PRO LIANT ML10
PROCESADOR	INTEL XEON 3.1GHZ
MEMORIA	10GB
DISCO DURO	1TB
TARJETA DE RED 10/100/1000 GB	TARJETA DE RED 10/100/1000 GB
PUERTOS USB	PUERTOS USB
MONITOR	MONITOR
TIPO DE TECLADO	TECLADO ESCRITORIO
TIPO DE MOUSE	MOUSE INALÁMBRICO

NOTA: EN EL ENTENDIDO QUE NO SE ACEPTARA PC COMO SERVIDOR

SERA RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO REALIZAR LOS RESPALDOS DEL SISTEMA DE MONITOREO Y CONFIGURACIONES NECESARIAS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO PARA EVITAR AFECTACIONES Y MANTENERLO OPERANDO CON EL MENOR NÚMERO DE INTERRUPCIONES.

DE RESULTAR ADJUDICADOS ES NUESTRA RESPONSABILIDAD TOTAL DISPONER DE TODOS LOS COMPONENTES, INTERFACES, DISPOSITIVOS, SOFTWARE OPERATIVO DEL HARDWARE, ETC., QUE PERMITAN LA INTERCONEXIÓN Y OPERACIÓN DEL HARDWARE NECESARIO PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO SIN NINGÚN COSTO EXTRA.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO CONSIDERARA LOS MECANISMOS NECESARIOS QUE LE PERMITAN DISPONER DE UN AMBIENTE DE PRUEBAS A FIN DE ATENDER LOS RFCH'S O CAMBIOS ESTÁNDAR QUE POR NECESIDADES DE LA MISMA OPERACIÓN DEL SERVICIO SE REQUIERAN O BIEN POR PETICIÓN EXPRESA DE SU H. INSTITUTO FONACOT, LO CUAL PERMITA LA CONTINUIDAD OPERATIVA DEL AMBIENTE DE PRODUCCIÓN.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO SE OBLIGARÁ A ASUMIR LA RESPONSABILIDAD TOTAL POR EL ASEGURAMIENTO Y GASTOS ASOCIADOS QUE SE GENEREN POR EL MANEJO, RETIRO Y TRASLADO DEL HARDWARE.

LA SOLUCIÓN DE MONITOREO AUTOMATIZADA DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, DESEMPEÑO Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA (HARDWARE Y SOFTWARE) PROPORCIONADA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE LICITACIÓN, SE REPORTARA DE MANERA ELECTRÓNICA, TODA ACTIVIDAD QUE IMPACTE EN LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS, ASÍ COMO EMITIR LOS REPORTES QUE LAS ÁREAS SOLICITANTES REQUIERAN REFERENTE A LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, DESEMPEÑO Y OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA CORRESPONDIENTE.

**f. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., ENTREGA COMO PARTE DE LA PROPUESTA TÉCNICA UN PLAN DE TRABAJO EN MICROSOFT PROJECT, PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO, PERMITIENDO EVALUAR EL SERVICIO DESDE SU IMPLEMENTACIÓN HASTA SU LIBERACIÓN, ASÍ COMO PROVEER EL HARDWARE, SOFTWARE, REFACCIONES, MATERIALES, COMPONENTES, CONSUMIBLES, INSUMOS, PERSONAL ESPECIALIZADO Y TODO LO NECESARIO PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuauhtlan  
C.P. 53569 Naulcapan Edo. de México.

36

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

3

DICHO PLAN DE TRABAJO INCLUYE LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- FECHAS DE ENVIÓ Y ENTREGA DE LOS NUEVOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN, INCLUYENDO SU INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN, ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN DE ASIGNACIONES Y CONTROL DE EQUIPOS, ASÍ COMO LA CAPACITACIÓN SOBRE EL USO DE LOS MISMOS A CADA UNA DE LAS ÁREAS DEL INSTITUTO.
- FECHAS DE ENTREGA DE HARDWARE Y SOFTWARE PARA LA PUESTA A PUNTO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADO INCLUYENDO EL MONITOREO DE LOS EQUIPOS A NIVEL NACIONAL.
- NOMBRE Y ROL DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES.
- TODAS AQUELLAS ACTIVIDADES QUE CONSIDERE NECESARIAS PARA BRINDAR LOS SERVICIOS SOLICITADOS.
- EL HORARIO DE LABORES EN LAS LOCALIDADES DE OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA ES DE 8:00 A 21:00 HORAS DE LUNES A VIERNES, SÁBADOS Y DOMINGOS DE 8:30 A 17:00 HORAS. EN EL RESTO DE LAS LOCALIDADES EL HORARIO DE LABORES ES DE 8:00 A 19:00 HORAS DE LUNES A VIERNES Y DE 8:00 A 17:00 HORAS SÁBADOS Y DOMINGOS, HORARIO LOCAL.

SE TOMARA EN CUENTA LA DIFERENCIA HORARIA DE CADA REGIÓN DEL PAÍS, A FIN DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES EN LOS HORARIOS LOCALES DE CADA ESTADO DE LA REPÚBLICA.

ES RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR GANADOR MANTENER LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN HACIA EL NUEVO SERVICIO, CON LA FINALIDAD DE EVITAR UNA INTERRUPCIÓN EN LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL INSTITUTO A NIVEL NACIONAL.

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO CONSIDERAR QUE EL PERIODO DE TRANSICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS NO PODRÁ SER MAYOR A 40 DÍAS HÁBILES, CONTADOS A PARTIR DEL INICIO DEL CONTRATO, PERIODO DURANTE EL CUAL SE REALIZARAN LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- ENTREGA, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN U PUESTA A PUNTO DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CONFORME A LAS CANTIDADES MÍNIMAS SOLICITADAS.
- LA ENTREGA DEL CENTRO DE OPERACIÓN, INCLUYENDO HARDWARE Y SOFTWARE.
- INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL SOFTWARE Y HARDWARE PARA MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN.

EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO DARÁ SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL PLAN DE TRABAJO PROPORCIONADO POR J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO.

i. **INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMO PARTE DEL SERVICIO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., CONSIDERARÁ LOS SIGUIENTES PUNTOS:**

- INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN
- TRASLADO DE EQUIPOS HASTA SU DESTINO FINAL
- EMBALAJE Y DESEMBALAJE
- ARMADO DE EQUIPO.
- INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS EN EL ESPACIO FÍSICO DESIGNADO EN CADA LOCALIDAD
- CONEXIÓN A LA RED ELÉCTRICA.
- CONEXIÓN A LA RED DE DATOS DEL INSTITUTO
- EFECTUAR LAS CONFIGURACIONES NECESARIAS EN LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS
  - PARÁMETROS DE RED (TCP/IP).
  - NOMBRE DE EQUIPO
  - SEGURIDAD
  - CUALQUIER OTRO PARÁMETRO QUE SEA NECESARIO PARA SU ADECUADA OPERACIÓN
- ALTA DE EQUIPO EN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN CENTRALIZADO

- CONFIGURACIÓN DE LOS CONTROLADORES Y PARAMETRIZACIÓN DE LOS NUEVOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LAS DIFERENTES LOCALIDADES DE SU H. INSTITUTO FONACOT.
- EFECTUAR PRUEBAS FUNCIONALIDAD DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN, FOTOCOPIADO, ETC.
- EFECTUAR LAS CONFIGURACIONES EN LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO E IMPRESIÓN NECESARIOS, PARA QUE IMPRIMAN LAS DIFERENTES APLICACIONES CON QUE CUENTA EL H. INSTITUTO.
- DOCUMENTAR PUESTA A PUNTO DE LOS SERVICIOS MEDIANTE FORMATO DE ASIGNACIÓN DE EQUIPO DEBIDAMENTE FIRMADO POR EL RESPONSABLE DE CADA LOCALIDAD
- GENERAR INVENTARIO DE EQUIPOS ASIGNADOS A CADA LOCALIDAD

**ii. CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO INSTALARÁ LOS CONTROLADORES Y/O DRIVERS NECESARIOS EN TODOS LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DEL H. INSTITUTO FONACOT PARA QUE EL USUARIO PUEDA OPERAR LOS DISPOSITIVOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO (IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO). LOS DRIVERS O CONTROLADORES SERÁN DE LAS VERSIONES MÁS RECIENTES LIBERADAS POR EL FABRICANTE EN IDIOMA ESPAÑOL.

SE CONSIDERARÁ EL SOFTWARE (CONTROLADORES) PARA LAS SIGUIENTES VERSIONES DE SISTEMA OPERATIVO:

- WINDOWS 7 A 32 Y 64 BITS
- WINDOWS 8 A 32 Y 64 BITS
- WINDOWS 10 A 32 Y 64 BITS
- MAC OS 10X

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE DE RESULTAR ADJUDICADO SE REALIZARÁN PRUEBAS EN CONJUNTO CON EL ÁREA TÉCNICA, PARA LA DEFINICIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS EQUIPOS A PROPORCIONAR PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO. LAS PRUEBAS SE REFIEREN A VALIDAR LA INCORPORACIÓN CORRECTA DEL EQUIPO Y PARA QUE LAS APLICACIONES FUNCIONEN ADECUADAMENTE; DESTACANDO QUE SERÁ NUESTRA RESPONSABILIDAD LA CORRECTA INTEGRACIÓN DEL EQUIPO Y SUS DISPOSITIVOS, CONFIGURAREMOS ADECUADAMENTE LOS EQUIPOS PARA QUE FUNCIONEN CON LAS APLICACIONES INSTITUCIONALES, ASÍ COMO LA INSTALACIÓN DE DRIVERS Y ACTUALIZACIONES NECESARIAS.

**iii. TIEMPOS DE IMPLEMENTACIÓN**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO SERÁ RESPONSABLE DE REALIZAR LA ENTREGA DE HARDWARE (EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN, ASÍ COMO HARDWARE Y SOFTWARE NECESARIO PARA REALIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE IMPRESIÓN, CONTANDO CON UN PLAZO NO MAYOR A 40 DÍAS HÁBILES, A PARTIR DEL INICIO DE LA VIGENCIA DEL SERVICIO.

ASIMISMO, UNA VEZ IMPLEMENTADA LA HERRAMIENTA DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR GANADOR REALIZARÁ LA INTEGRACIÓN DE TODOS LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN QUE SE ENCUENTREN OPERANDO EN LAS INSTALACIONES DEL H. INSTITUTO FONACOT A NIVEL NACIONAL.

- J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO NOS COORDINAREMOS CON EL ANTERIOR PRESTADOR DEL SERVICIO PARA EL RETIRO DE SUS EQUIPOS UNA VEZ REALIZADA LA SUSTITUCIÓN, Y CONTAR CON LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE DEL RETIRO DE LOS MISMOS EN CADA UNA DE LAS ÁREAS Y/O LOCALIDADES A NIVEL NACIONAL, MISMA QUE SERÁ ENTREGADA AL ÁREA TÉCNICA UNA VEZ CONCLUIDA LA IMPLEMENTACIÓN.
- EL RETIRO DE LOS EQUIPOS SERÁ RESPONSABILIDAD DEL ACTUAL PRESTADOR DEL SERVICIO, POR LO QUE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO ÚNICAMENTE MANTENDRÁ LOS CONTROLES DE RETIRO Y APOYARÁ AL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO EN LA VALIDACIÓN DEL ESTADO EN EL QUE SE RETIRAN DICHOS EQUIPOS.

**g. OPERACIÓN DEL SERVICIO DURANTE EL PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO REALIZARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS EQUIPOS MÁXIMO A LOS 40 DÍAS HÁBILES DE INICIADO EL CONTRATO.

DURANTE ESTE PERIODO DE RESULTAR ADJUDICADOS MANTENDREMOS LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO CON LOS EQUIPOS QUE ACTUALMENTE SE ESTÁ PRESTANDO EL SERVICIO.

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE LA SIGUIENTE TABLA MUESTRA LA CANTIDAD Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES B/N, COLOR E IMPRESORAS CON LOS QUE ACTUALMENTE SE PRESTA EL SERVICIO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO:

ZONA	MULTIFUNCIONAL COLOR 32 PPM	MULTIFUNCIONAL AL B/N 40 PPM	MULTIFUNCIONAL L B/N 42 PPM	MULTIFUNCIONAL B/N 26 PPM	IMPRESORA LÁSER 37 PPM	TOTAL DE EQUIPOS
OFICINAS CENTRALES.	5	13	12	4	3	37
OFICINAS PLAZA DE LA REPUBLICA	2	4	9	1	5	21
REGIONAL CENTRO	0	6	11	17	0	34
REGIONAL METROPOLITANA	0	10	15	6	0	31
REGIONAL NORESTE	0	11	19	17	0	47
REGIONAL NORTE	0	13	22	16	1	52
REGIONAL OCCIDENTE	0	14	17	15	0	46
REGIONAL SURESTE	0	9	18	12	0	39
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>80</b>	<b>123</b>	<b>88</b>	<b>9</b>	<b>307</b>

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO CONFORME AL PLAN DE TRABAJO ENTREGADO REALIZARÁ LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS CONFORME A LAS FECHAS PROPUESTAS DE ENVÍO, ENTREGA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN.

DURANTE ESTA ETAPA J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO REALIZARA LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- SUSTITUCIÓN DE LOS EQUIPOS CON QUE ACTUALMENTE SE PRESTA EL SERVICIO.
- INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS DE LOS NUEVOS SERVICIOS.
- CONTROL DE EQUIPOS SUSTITUIDOS POR ÁREA Y/O DIRECCIÓN.

UNA VEZ CONCLUIDA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS POR ÁREA Y O DIRECCIÓN, SE DARÁ POR ENTENDIDO QUE LOS EQUIPOS CON QUE SE VENÍA PRESTANDO EL SERVICIO SERÁN DADOS DE BAJA Y ENTREGADOS AL PRESTADOR DE SERVICIOS SALIENTE, CONFORME A LO ESTABLECIDO EN ESTE ANEXO TÉCNICO.

#### h. SOPORTE TÉCNICO

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE EL SOPORTE TÉCNICO ES UNA SERIE DE SERVICIOS QUE PROPORCIONAN ASISTENCIA A LOS USUARIOS CON EL HARDWARE O EL SOFTWARE DE UN EQUIPO MULTIFUNCIONAL O DE IMPRESIÓN.

##### i. SOPORTE TÉCNICO PROACTIVO

EL OBJETIVO DE ESTE SERVICIO ES AYUDAR A MANTENER EL RENDIMIENTO Y REDUCIR LAS PROBABILIDADES DE INCIDENTES FUTUROS A CAUSA DE FALLAS DE HARDWARE O SOFTWARE EN LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN Y ASÍ GARANTIZAR LA CORRECTA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS, PARA ELLO J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO REALIZARÁ:

- MONITOREAR PERIÓDICAMENTE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PROVISTA A FIN DE EVITAR POSIBLES INCIDENTES.
- REVISAR LAS ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE, DRIVERS Y UTILERÍAS PARA LOS DIFERENTES SISTEMAS OPERATIVOS, PARA SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO, EN CASO DE ASÍ REQUERIRLO SE REALIZARÁN LAS INSTALACIONES DE LAS ACTUALIZACIONES.
- REALIZAR ACCIONES DE ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE INSTALADO Y DRIVERS, ASÍ COMO TODAS AQUELLAS QUE CONSIDERE NECESARIAS A FIN DE MANTENER EN ÓPTIMAS CONDICIONES LA INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA.
- REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO UNA VEZ AL AÑO AL EQUIPO PROPORCIONADO, PARA EL PRIMER AÑO DE VIDA DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS NO SE DEBE CONSIDERAR ESTE SERVICIO.
- ATENDER LAS ORDENES DE CAMBIO DE BAJA DE SERVICIO (ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS), J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO RECIBIRA, EJECUTARA, REGISTRARA Y REPORTARA LAS SOLICITUDES DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS SOLICITADOS POR EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT.
- SIN COSTO ADICIONAL PARA EL INSTITUTO, A PETICIÓN EXPRESA POR ESCRITO DEL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO, REALIZAREMOS LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS QUE SEAN NECESARIOS A LA INFRAESTRUCTURA PROPORCIONADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

##### ii. SOPORTE TÉCNICO REACTIVO

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO ATENDERÁ TODOS LOS INCIDENTES QUE SE GENEREN EN LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y OPERATIVA PROVISTA A FIN DE GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE OPERACIONES DE LOS USUARIOS PARA ELLO:

- ATENDERÁ EL 100% DE LOS REPORTES QUE SE LEVANTEN EN LA MESA DE SERVICIO REFERENTE A LOS EQUIPOS PROVISTOS.
- CONFIGURAR CUANDO SE REQUIERA, LOS EQUIPOS CONTANDO COMO MÍNIMO CON LAS SIGUIENTES FUNCIONES INSTALADAS Y OPERANDO:
- SOFTWARE Y DRIVERS DEL EQUIPO PROPORCIONADO, ASÍ COMO SUS ADITAMENTOS.
- ACTUALIZACIONES NECESARIAS PARA SU ÓPTIMA OPERACIÓN.
- REPARAR EL EQUIPO Y EN SU CASO PROPORCIONAR EQUIPO DE RESPALDO MIENTRAS SE SOLUCIONA EL PROBLEMA DE ACUERDO CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.
- REALIZAR TODAS LAS ACCIONES QUE CONSIDERE NECESARIAS A FIN DE ATENDER LOS INCIDENTES REPORTADOS Y MANTENER EN CORRECTA OPERACIÓN LA INFRAESTRUCTURA PROVISTA.
- PROPORCIONAR LOS TÓNER, REFACCIONES Y SUMINISTROS NECESARIOS PARA MANTENER LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE MANERA EFICIENTE, E ININTERRUMPIDA.







EN EL ENTENDIDO QUE DE RESULTAR ADJUDICADOS, EN LA SIGUIENTE TABLA SE INDICA DE MANERA GENERAL LOS LINEAMIENTOS A CONSIDERAR, LOS CUALES SERÁN REALIZADOS SIN COSTO ADICIONAL PARA SU H. INSTITUTO FONACOT.

LINEAMIENTOS GENERALES	SERVICIOS MÍNIMOS A REALIZAR
MANTENIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO CONSIDERARA LOS SIGUIENTES PUNTOS: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ MANTENIMIENTO PREVENTIVO</li> <li>◦ MANTENIMIENTO CORRECTIVO</li> <li>◦ REFACCIONES</li> <li>◦ DIAGNÓSTICO</li> <li>◦ MANO DE OBRA</li> <li>◦ BIENES DE RESPALDO</li> <li>◦ TRANSPORTACIÓN</li> </ul>
MANTENIMIENTO PREVENTIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ EN SITIO, UNA VEZ AL AÑO A PARTIR DEL SEGUNDO AÑO DE ENTREGA DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, BAJO CALENDARIO ABIERTO REALIZADO DE MANERA CONJUNTA ENTRE EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO Y J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO, EL NÚMERO DE MANTENIMIENTOS SERÁ PROPORCIONAL AL TOTAL DE EQUIPOS SUMINISTRADOS DE ACUERDO A LAS FECHAS EN QUE ENTRARÁN AL CONTRATO. DICHO CALENDARIO SE PODRÁ ELABORAR DE MANERA CONJUNTA ENTRE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO Y EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO.</li> <li>◦ LEVANTAR LOS REPORTES DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS QUE SE DERIVEN DE LA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS, Y DARLES SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSIÓN.</li> </ul>
MANTENIMIENTO CORRECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS, INCLUIRÁ TODOS LOS MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS NECESARIOS PARA SOLUCIONAR LA FALLA EN LA OPERACIÓN DE LOS BIENES.</li> <li>◦ EN CASO DE QUE ALGUNA PIEZA DE LA IMPRESORA SE DAÑE SIN IMPORTAR EL MOTIVO DEL DAÑO SE CAMBIARA A LA BREVEDAD POSIBLE SIN GENERAR UN COSTO EXTRA PARA EL INFONACOT.</li> <li>◦ SE CAMBIARA EL KIT DE MANTENIMIENTO USADO POR UNO NUEVO EN EL MOMENTO QUE SE REQUIERA, SIN COSTO PARA EL H. INSTITUTO FONACOT.</li> <li>◦ SE CONSIDERARA PARA LA CORRECCIÓN DE FALLAS COMO FUSORES, FILAMENTO, CORONA Y RODILLOS, ASÍ COMO KIT DE MANTENIMIENTO EN LOS CASOS QUE APLIQUE.</li> </ul>
REFACCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SE INCLUIRAN TODAS LAS REFACCIONES, COMPONENTES O ACCESORIOS NUEVOS Y 100% ORIGINALES QUE PERMITAN SOLUCIONAR LA FALLA REPORTADA.</li> </ul>
DIAGNÓSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SE REALIZARA CON PERSONAL ESPECIALIZADO TODOS LOS DIAGNÓSTICOS PARA SOLUCIONAR LA FALLA EN LA OPERACIÓN DE LOS BIENES PROPORCIONADOS.</li> </ul>

RFC JRI-840906-AF3  
 San José de los Leonés No. 7  
 Col. San Francisco Cuautlalpan  
 C.P. 53569 Naucalpan, Edo. de México

41

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
[www.jrinter.com.mx](http://www.jrinter.com.mx)  
 e-mail: [global@jrinter.com.mx](mailto:global@jrinter.com.mx)

*Handwritten signature or initials in blue ink.*

*Small handwritten mark or signature at the bottom right.*

<p><b>MANO DE OBRA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONARA LA MANO DE OBRA NECESARIA PARA LA REALIZACIÓN DEL:             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO</li> <li>◦ DIAGNÓSTICOS</li> <li>◦ INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE RESPALDOS</li> <li>◦ TRANSPORTACIÓN</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>BIENES DE RESPALDO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SE PROPORCIONARA UN EQUIPO DE RESPALDO DE LA MISMA MARCA Y DE CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES AL DEL EQUIPO REPORTADO Y PROPORCIONADO DURANTE EL TIEMPO QUE DURE SU REPARACIÓN. TODO DE ACUERDO CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.</li> </ul>
<p><b>TRANSPORTACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ DE RESULTAR ADJUDICADOS SEREMOS RESPONSABLES, POR NUESTRA CUENTA Y RIESGO, DE TRASLADAR LOS EQUIPOS DE DONDE SE ENCUENTREN UBICADOS, AL ESPACIO FÍSICO QUE LE ASIGNE EL INSTITUTO FONACOT PARA DESARROLLAR SUS ACTIVIDADES, ASÍ COMO DE REGRESO. ASIMISMO, ESTARÁ OBLIGADO A TRASLADAR EL EQUIPO, CUANDO ASÍ SE REQUIERA, DEL ESPACIO FÍSICO QUE LE ASIGNE A SU CENTRO DE SERVICIO Y VICEVERSA.</li> </ul>
<p><b>GENERALIDADES DEL SERVICIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE DE RESULTAR ADJUDICADO CUALQUIER DAÑO QUE OCASIONE NUESTRO PERSONAL A LAS INSTALACIONES O BIENES DEL H. INSTITUTO FONACOT SERA REPARADO EN UN LAPSO NO MAYOR A 5 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE LA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO QUE NOS REALICE EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO.</li> </ul>
<p><b>CAMBIOS DE DOMICILIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ A PETICIÓN EXPRESA POR ESCRITO DEL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO, DE RESULTAR ADJUDICADOS REALIZAREMOS LOS MOVIMIENTOS DE EQUIPOS QUE SE REQUIERAN POR CAMBIO DE DOMICILIO O REUBICACIÓN DE LOS EQUIPOS DE UNA LOCALIDAD A OTRA O DENTRO DE LA MISMA LOCALIDAD.</li> </ul>

**i. SOPORTE EN SITIO**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONARA EL SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO, CONSIDERANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO.

COMO PARTE DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO CUBRIRÁ LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- MONITOREO DE LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN
- ANÁLISIS Y SOLUCIÓN A FALLAS TANTO A NIVEL DE HARDWARE COMO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN.
- GENERACIÓN DE REPORTES Y ESTADÍSTICAS DE USO
- PRESENTACIÓN DE INFORMES CON ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROPUESTAS DE MEJORA.
- DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE CAMPAÑAS PERIÓDICAS DE AHORRO Y MEJORES PRÁCTICAS DE USO DE ESTE SERVICIO.
- GARANTIZARA LA DISPONIBILIDAD DE LOS SUMINISTROS NECESARIOS EN SITIO QUE GARANTICEN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO EN SITIO.





EL PERSONAL DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. OPERARÁ DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES:

A CONTINUACIÓN SE DESCRIBEN LAS FUNCIONES DE NUESTRO PERSONAL, EN EL ENTENDIDO QUE SU H. INSTITUTO FONACOT SE RESERVA EL DERECHO PARA SOLICITAR FUNCIONES ADICIONALES, LAS CUALES SE VINCULEN CON EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO REQUERIDO EN ESTA LICITACIÓN:

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONARA EL EQUIPO DE CÓMPUTO, APARATOS TELEFÓNICOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PERSONAL ASIGNADO EN OFICINAS CENTRALES DEL H. INSTITUTO FONACOT ASÍ COMO EL QUE SE ENCUENTRE EN SUS INSTALACIONES, A FIN DE CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADO EN ESTE ANEXO TÉCNICO.

TODO EL EQUIPO DE CÓMPUTO DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. QUE REQUIERA CONEXIÓN A LA RED DE SU INSTITUTO FONACOT SE INTEGRARA AL DOMINIO Y SEGUIRA LAS POLÍTICAS DE USO Y SEGURIDAD QUE SE TIENEN ESTABLECIDAS EN SU INSTITUTO, POR LO QUE CONTARA CON ANTIVIRUS ACTUALIZADO Y SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 7 A 64 BITS Y OFFICE 2010, Y CONFORME SU INSTITUTO ACTUALICE SUS VERSIONES DE SISTEMA OPERATIVO Y OFFICE, SE ACTUALIZARAN LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS A LOS TÉCNICOS PARA LA REALIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DIMENSIONARA LA CANTIDAD DE PERSONAL NECESARIO PARA CUBRIR LOS REQUERIMIENTOS DEL INSTITUTO EN SITIO Y EN EL CENTRO DE OPERACIONES, SIN EMBARGO CONTARA CON AL MENOS EL SIGUIENTE PERSONAL DE ACUERDO CON LOS PERFILES QUE A CONTINUACIÓN SE INDICAN.

**i. PERFILES ASIGNADOS A OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA**

**1. ADMINISTRADOR DEL PROYECTO**

PARA EL CICLO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO ASIGNAREMOS LA CANTIDAD DE PERSONAL QUE SE CONSIDERE PERTINENTE PARA CUBRIR EL PERFIL DE ADMINISTRADOR DEL PROYECTO, EL CUAL CUBRIRA AL MENOS LOS SIGUIENTES PUNTOS:

**PERFIL SOLICITADO**

PARA EL PERFIL DE ADMINISTRADOR DEL PROYECTO EL PERSONAL CUENTA CON ESTUDIOS DE LICENCIATURA, INGENIERÍA O TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES.

PARA LO CUAL SE PRESENTA COMO PARTE DE LA PROPUESTA TÉCNICA, EL ORIGINAL PARA SU COTEJO Y COPIA DEL TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL A NIVEL LICENCIATURA, TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL TÉCNICA, O CARTA DE PASANTE A NIVEL LICENCIATURA O CERTIFICADO O CONSTANCIA QUE AVALE ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA Y O TÉCNICO EN ALGUNA DE LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O AFINES, ASÍ COMO CURRÍCULUM MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITE QUE CUENTA CON TRES AÑOS DE EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR.

DICHO CURRÍCULUM CONTIENE:

1. NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)
2. NIVEL DE ESTUDIOS
3. EXPERIENCIA MÍNIMA DE 3 AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES A LAS SOLICITADAS, PARA EL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO Y OPERADOR DEL CENTRO DE OPERACIONES
4. ANTIGÜEDAD Y PUESTO DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53559 Naucalpan Edo. de México

43

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

5. PROYECTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO, CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA COTEJAR: NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, CONTACTO, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO
6. CARTA DE AL MENOS UN CLIENTE FIRMADA POR EL RESPONSABLE DEL PROYECTO, AVALANDO QUE DICHO PERSONAL HA DEMOSTRADO CONTAR CON LA CAPACIDAD TÉCNICA PARA PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS.
7. COPIA LEGIBLE DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL.
8. EL CURRÍCULO FIRMADO POR EL PERSONAL PROPUESTO

ADICIONALMENTE PRESENTAMOS COMO PARTE DE LA PROPUESTA TÉCNICA, ORIGINALES PARA SU COTEJO Y COPIAS DE LA CERTIFICACIÓN EMITIDA POR EL FABRICANTE DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, Y CERTIFICACIÓN DE ITIL FOUNDATIONS V1 Y/O V3, Y CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN, QUE AVALEN SUS CONOCIMIENTOS.

TIENE CONOCIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS, COORDINANDO, EJECUTANDO E IMPLEMENTANDO PROYECTOS DE TI. ADICIONALMENTE TIENE CONOCIMIENTOS EN EL MANEJO DE MICROSOFT PROJECT.

**RESPONSABILIDADES:**

- DIRIGIR Y EVALUAR EL PROYECTO; PLANEAR, PROPONER E IMPLEMENTAR POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS, ASEGURAR LA FINALIZACIÓN DEL PROYECTO CONFORME A LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES.
- DESARROLLAR Y MANTENER LOS PLANES DEL PROYECTO, DARLE UNA CALENDARIZACIÓN, EVALUAR Y REPORTAR EL AVANCE.
- RESOLVERA LOS PROBLEMAS A TRAVÉS DE DECISIONES ORIENTADAS AL OBJETIVO.
- MANTENER INFORMADO AL EQUIPO DE LOS EVENTOS ESPECIALES, CAMBIOS Y TODA AQUELLA ACTIVIDAD QUE AFECTE EL SERVICIO.
- A SOLICITUD DEL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO GENERAR, REPORTES E INFORMES DE AVANCES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO
- PARTICIPAR EN LAS REUNIONES DE TRABAJO QUE CONVOQUE EL H. INSTITUTO FONACOT.
- REALIZAR LA ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN QUE AVALE LA IMPLEMENTACIÓN E INTEGRACIÓN DE LOS NUEVOS EQUIPOS A NIVEL NACIONAL (CARTAS DE ASIGNACIÓN DE EQUIPOS POR ÁREA O DIRECCIÓN).

NUESTRO PERSONAL ASIGNADO PARA LAS FUNCIONES DE ADMINISTRADOR DEL PROYECTO EN CASO DE RESULTAR ADJUDICADOS ESTARA ASIGNADO EN LAS OFICINAS CENTRALES DEL H. INSTITUTO FONACOT, EN EL ESPACIO QUE SE LE ASIGNE PARA DESARROLLAR SUS FUNCIONES DESDE EL INICIO DEL CONTRATO Y HASTA QUE SE IMPLANTE Y QUEDEN OPERANDO CORRECTAMENTE LOS SERVICIOS SOLICITADOS (ENTREGA DE EQUIPO, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN, ETC.), EL HORARIO A CUBRIR SERÁ DE LUNES A VIERNES DE 09:00 A 20:00 DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN, EL HORARIO A CUBRIR ESTARÁ SUJETO A LAS POLÍTICAS QUE ESTABLEZCA EL H. INSTITUTO FONACOT Y AL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDO SOBRE EL PARTICULAR. SERÁ EL RESPONSABLE DE ADMINISTRAR LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO QUE SE REQUIERAN.

**2. ESPECIALISTA DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN**

**PERFIL SOLICITADO:**

PARA EL PERFIL DEL ESPECIALISTA DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, CUENTA CON ESTUDIOS DE LICENCIATURA, INGENIERÍA O TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES.

PARA LO CUAL SE PRESENTA COMO PARTE DE NUESTRA PROPUESTA TÉCNICA, EL ORIGINAL PARA SU COTEJO Y COPIA DEL TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL A NIVEL LICENCIATURA, TITULO O CEDULA PROFESIONAL TÉCNICA, O CARTA DE PASANTE A NIVEL LICENCIATURA O CERTIFICADO O CONSTANCIA QUE AVALE ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA Y O TÉCNICO EN ALGUNA DE LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O AFINES, ASÍ COMO CURRÍCULUM MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITA QUE CUENTA CON TRES AÑOS DE EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR.

DICHO CURRÍCULUM CONTIENE:

1. NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)
2. NIVEL DE ESTUDIOS
3. EXPERIENCIA MÍNIMA DE 3 AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES A LAS SOLICITADAS, PARA EL ADMINISTRADOR DEL PROYECTO, ESPECIALISTA DE LA HERRAMIENTA, COORDINADOR DE LOS SERVICIOS Y SUPERVISOR DEL CENTRO DE OPERACIONES.
4. ANTIGÜEDAD Y PUESTO DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA
5. PROYECTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO, CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA COTEJAR: NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, CONTACTO, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO
6. CARTA DE AL MENOS UN CLIENTE FIRMADA POR EL RESPONSABLE DEL PROYECTO, AVALANDO QUE DICHO PERSONAL HA DEMOSTRADO CONTAR CON LA CAPACIDAD TÉCNICA PARA PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS.
7. COPIA LEGIBLE DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL.
8. EL CURRÍCULO FIRMADO POR EL PERSONAL PROPUESTO.

ADICIONALMENTE SE PRESENTA COMO PARTE DE LA PROPUESTA TÉCNICA, ORIGINALES PARA SU COTEJO Y COPIAS DE LA CERTIFICACIÓN EMITIDA POR EL FABRICANTE O DISTRIBUIDOR DIRECTO O AUTORIZADO DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, Y CERTIFICACIÓN DE ITIL FOUNDATIONS V1 Y/O V3, Y CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN, QUE AVALEN SUS CONOCIMIENTOS.

RESPONSABILIDADES:

- ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN RESULTANTE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN DE IMPRESIÓN, QUE INCLUYA POR LO MENOS LOS PROCEDIMIENTOS DE INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN, PRUEBAS EFECTUADAS, MANUALES O GUÍA DE USUARIO Y ADMINISTRADORES Y REPORTE FINAL DE LIBERACIÓN.
- REALIZAR LAS ACTIVIDADES TÉCNICAS PARA LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTA DEL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN DE IMPRESIÓN.
- OTORGAR EL SOPORTE TÉCNICO NECESARIO PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE TIC RELACIONADOS CON EL SOFTWARE INCLUIDO EN EL SERVICIO SOLICITADO EN ESTA LICITACIÓN.
- ELABORAR ANÁLISIS, DIAGNÓSTICOS, PRUEBAS Y EVALUACIÓN DEL IMPACTO QUE SE NECESITE REALIZAR COMO APOYO POR LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS DE SU H. INSTITUTO FONACOT Y QUE INVOLUCREN LA INFRAESTRUCTURA EN DONDE RESIDEN EL SOFTWARE REQUERIDO EN ESTA LICITACIÓN.
- EFECTUAR LAS ACTUALIZACIONES DE VERSIONES DEL SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN DE IMPRESIÓN, CON BASE EN LAS LIBERACIONES QUE EMITA EL FABRICANTE DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- EFECTUAR LA INSTALACIÓN DE PARCHES O FIXES QUE SE REQUIERAN PARA LA ADECUADA OPERACIÓN DEL SOFTWARE INVOLUCRADO, PREVIA APROBACIÓN POR EL H. INSTITUTO FONACOT.
- DEFINIR Y DOCUMENTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE CONFIGURACIONES DE LA INFRAESTRUCTURA INVOLUCRADA EN EL SOFTWARE.



- LLEVAR A CABO LAS ACCIONES PERTINENTES PARA DOCUMENTAR LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS.
- CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS AUTORIZADOS POR SU H. INSTITUTO FONACOT.
- ELABORAR REPORTES E INFORMES CONFORME LO SOLICITE EL ÁREA TÉCNICA DE SU H. INSTITUTO FONACOT.
- PARTICIPAR EN LAS REUNIONES DE TRABAJO QUE CONVOQUE EL ÁREA TÉCNICA DE SU H. INSTITUTO FONACOT.
- REALIZAR LOS RESPALDOS DE CONFIGURACIONES, BASES DE DATOS Y TODA LA INFORMACIÓN QUE SEA NECESARIA PARA RESTABLECER LOS SERVICIOS ANTE CUALQUIER EVENTUALIDAD.
- ELABORAR LA MEMORIA TÉCNICA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS QUE INCLUYA LAS CONFIGURACIONES REALIZADAS DESDE LA INSTALACIÓN HASTA LA PUESTA A PUNTO, ASÍ COMO LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE Y SUS APLICATIVOS.

EL PERSONAL ASIGNADO PARA LAS FUNCIONES DE ESPECIALISTA DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN ESTARÁ ASIGNADO EN LAS INSTALACIONES DEL H. INSTITUTO FONACOT, DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO EL HORARIO A CUBRIR SERÁ DE 09:00 A 19:00 HRS. Y ESTARÁ SUJETO A LAS POLÍTICAS QUE ESTABLEZCA DE SU H. INSTITUTO FONACOT Y AL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDO SOBRE EL PARTICULAR.

### 3. COORDINADOR DE SERVICIOS

#### PERFIL SOLICITADO:

PARA EL PERFIL DE COORDINADOR DE SERVICIOS, EL PERSONAL CUENTA CON ESTUDIOS DE LICENCIATURA, INGENIERÍA O TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES.

SE PRESENTA COMO PARTE DE LA PROPUESTA TÉCNICA, EL ORIGINAL PARA SU COTEJO Y COPIA DEL TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL A NIVEL LICENCIATURA, TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL TÉCNICA, O CARTA DE PASANTE A NIVEL LICENCIATURA O CERTIFICADO O CONSTANCIA QUE AVALE ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA Y O TÉCNICO EN ALGUNA DE LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O AFINES, ASÍ COMO CURRÍCULUM MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITE QUE CUENTA CON TRES AÑOS DE EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR.

#### DICHO CURRÍCULUM CONTIENE:

1. NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)
2. NIVEL DE ESTUDIOS
3. EXPERIENCIA MÍNIMA DE 3 AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES A LAS SOLICITADAS, PARA EL ADMINISTRADOR DEL PROYECTO, ESPECIALISTA DE LA HERRAMIENTA, COORDINADOR DE LOS SERVICIOS Y SUPERVISOR DEL CENTRO DE OPERACIONES.
4. ANTIGÜEDAD Y PUESTO DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA
5. PROYECTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO, CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA COTEJAR: NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, CONTACTO, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO
6. CARTA DE AL MENOS UN CLIENTE FIRMADA POR EL RESPONSABLE DEL PROYECTO, AVALANDO QUE DICHO PERSONAL HA DEMOSTRADO CONTAR CON LA CAPACIDAD TÉCNICA PARA PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS.
7. COPIA LEGIBLE DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL.
8. EL CURRÍCULO FIRMADO POR EL PERSONAL PROPUESTO.

ADICIONALMENTE SE PRESENTA NUESTRA PROPUESTA TÉCNICA, ORIGINALES PARA SU COTEJO Y COPIAS DE LA CERTIFICACIÓN EMITIDA POR EL FABRICANTE DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuauhtlapan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México

46

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx



ADMINISTRACIÓN, Y CERTIFICACIÓN DE ITIIL FOUNDATIONS V1 Y/O V3, Y CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN, QUE AVALAN SUS CONOCIMIENTOS.

**RESPONSABILIDADES:**

- ASEGURAR EL ADECUADO CUMPLIMIENTO EN EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO REQUERIDO.
- VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO.
- ELABORAR Y PRESENTAR LOS RFCH PARA SU APROBACIÓN, DE CONFORMIDAD A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE ESTABLEZCA EL H. INSTITUTO FONACOT.
- ESTABLECER LA COMUNICACIÓN ENTRE TODAS Y CADA UNA DE LAS PARTES INVOLUCRADAS EN LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS.
- SER EL ENLACE CON SU H. INSTITUTO FONACOT PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE SOLICITEN DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- ELABORAR O GESTIONAR PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, SCRIPTS PARA REGISTRO DE REQUERIMIENTOS, REPORTES O INFORMES, A FIN DE ATENDER LOS REQUERIMIENTOS INVOLUCRADOS EN EL SERVICIO.
- PROPONER MEDIDAS Y MECANISMOS DE MEJORA CONTINUA PARA EL OTORGAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS.
- ELABORAR Y/O ACTUALIZAR LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- CUMPLIR CON LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS AUTORIZADOS POR EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT.
- PARTICIPAR EN LAS REUNIONES DE TRABAJO QUE CONVOQUE EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT.
- ELABORAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.
- CONFORME A LA SOLICITUD EXPRESA POR ESCRITO DEL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO, ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN Y REPORTES RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- COORDINAR AL PERSONAL TÉCNICO EN SUS ACTIVIDADES DE ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTOS DE REPORTES.
- COORDINAR LA ATENCIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS A NIVEL NACIONAL

EL PERSONAL ASIGNADO PARA CUBRIR EL PERFIL DE COORDINADOR DE SERVICIO QUE ATENDERÁ OFICINAS CENTRALES, SE UBICARÁN DENTRO DE LAS INSTALACIONES DE DICHO INMUEBLE, CUBRIENDO UN HORARIO DE LABORES DE LUNES A VIERNES DE 09:00 A 19:00 HORAS. EXISTIRÁ MÍNIMA UNA PERSONA CON ESTE PERFIL, INDEPENDIEMENTE DE LA ESTIMACIÓN QUE SE CONSIDERE PARA CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO.

**4. SOPORTE TÉCNICO**

**PERFIL SOLICITADO:**

PARA EL PERFIL DE SOPORTE TÉCNICO EL PERSONAL CUENTA CON ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA O TÉCNICA, EN LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES.

SE PRESENTA COMO PARTE DE LA PROPUESTA TÉCNICA, EL ORIGINAL PARA SU COTEJO Y COPIA DEL TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL A NIVEL LICENCIATURA, TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL TÉCNICA, O CARTA DE PASANTE A NIVEL LICENCIATURA O CERTIFICADO O CONSTANCIA QUE AVALE ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA O TÉCNICA, EN ALGUNA DE LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES, ASÍ COMO CURRÍCULUM MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITE QUE CUENTA CON DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR.

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col: San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México

47

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx



**DICHO CURRÍCULUM CONTIENE:**

1. NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)
2. NIVEL DE ESTUDIOS
3. EXPERIENCIA MÍNIMA DE 2 AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES A LAS SOLICITADAS, PARA EL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO Y OPERADOR DEL CENTRO DE OPERACIONES
4. ANTIGÜEDAD Y PUESTO DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA
5. PROYECTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO, CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA COTEJAR: NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, CONTACTO, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO
6. CARTA DE AL MENOS UN CLIENTE FIRMADA POR EL RESPONSABLE DEL PROYECTO, AVALANDO QUE DICHO PERSONAL HA DEMOSTRADO CONTAR CON LA CAPACIDAD TÉCNICA PARA PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS.
7. COPIA LEGIBLE DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL.
8. EL CURRÍCULO FIRMADO POR EL PERSONAL PROPUESTO.

TIENE CONOCIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN, DE HARDWARE, SOFTWARE DE PC'S. ADICIONALMENTE SE PRESENTARÁ ORIGINALES PARA SU COTEJO Y COPIAS DE LAS CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, Y CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS, QUE AVALEN SUS CONOCIMIENTOS DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN.

**RESPONSABILIDADES:**

- ATENDER LOS INCIDENTES Y/O REQUERIMIENTOS ASIGNADOS A TRAVÉS DE LA MESA DE SERVICIO CON QUE CUENTA SU H. INSTITUTO FONACOT PARA SU SOPORTE REMOTO O EN SITIO.
- MANTENER INFORMADO AL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO DEL ESTATUS QUE GUARDAN LOS REQUERIMIENTOS E INCIDENTES.
- MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS, EN RELACIÓN A TIEMPOS DE RESPUESTA
- MANTENER UN ALTO SENTIDO DEL SERVICIO AL CLIENTE (COMUNICACIÓN, AMABILIDAD, ANALÍTICO).
- ATENDER O ESCALAR TODOS LOS REQUERIMIENTOS QUE LE SEAN ASIGNADOS, Y DARLE SEGUIMIENTO HASTA SU CONCLUSIÓN.
- SOLICITAR LAS PARTES Y REFACCIONES QUE SE REQUIERAN PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO.
- ASEGURAR LA ENTREGA DEL ALCANCE DE LOS SERVICIOS CONFORME A ESTAS BASES.
- COLABORAR CON EL ÁREA TÉCNICA DE SU H. INSTITUTO FONACOT PARA ESCALAMIENTOS, ASUNTOS OPERATIVOS, NUEVOS REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Y ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL INSTITUTO FONACOT.
- COMPRENDER LAS METAS DEL H. INSTITUTO FONACOT; IDENTIFICAR LAS CONSECUENCIAS DE VARIAS SOLUCIONES; MONITOREAR EVENTOS PENDIENTES; CERCIORARSE DE QUE SE ATIENDAN LAS PRIORIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS.
- LLEVAR A CABO REUNIONES CON EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO PARA PRESENTAR LAS MÉTRICAS DE DESEMPEÑO RELACIONADAS CON EL SERVICIO SOLICITADO EN ESTE ANEXO TÉCNICO. EL ÁREA TÉCNICA DE SU INSTITUTO FONACOT SE RESERVA EL DERECHO PARA PROGRAMAR DICHAS REUNIONES EN EL MOMENTO QUE CONSIDERE NECESARIO.
- MANTENER UN ADECUADO NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DENTRO DE LAS PRIORIDADES Y ENTREGA DE SERVICIOS ACORDADOS PREVIAMENTE CON EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO.
- 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 TÉCNICO REMOTO Y EN SITIO A SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS CORRECTOS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS.
- DAR SEGUIMIENTO A PROBLEMAS PENDIENTES Y ESCALAR CUANDO SEA NECESARIO.
- MONITOREAR EL ESTATUS DE LOS INCIDENTES Y LA DISTRIBUCIÓN ADECUADA DE LOS MISMOS.
- IDENTIFICAR LA NECESIDAD DE CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL PROYECTO.
- DAR SEGUIMIENTO A LOS EVENTOS RETRASADOS HASTA LA SOLUCIÓN SATISFACTORIA DE LOS MISMOS.
- GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO
- COORDINAR A LOS CENTROS DE SERVICIO DE SERVICIO Y PERSONAL INTERNO DE SOPORTE PARA UN SEGUIMIENTO ADECUADO EN LA ATENCIÓN DE INCIDENTES.
- IMPLANTAR Y MANTENER UN PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA QUE RESULTARÁ EN NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO CONSTANTEMENTE MEJORADOS A LO LARGO DEL PROGRAMA.
- MANEJAR LOS PROCESOS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS.
- PROPORCIONAR EN TODO MOMENTO Y A SOLICITUD DEL ÁREA TÉCNICA CUALQUIER STATUS, INFORMES O REPORTES REFERENTE A LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS.
- PARTICIPAR JUNTO CON EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO EN REUNIONES DE SEGUIMIENTO OPERATIVO.
- ASEGURAREMOS EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRO PERSONAL ASIGNADO EN CUANTO A LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS.
- SUPERVISAR Y DOCUMENTAR LOS FORMATOS Y REGISTROS ESTABLECIDOS POR EL ÁREA TÉCNICA 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 SOPORTE TÉCNICO QUE ATENDERÁ OFICINAS CENTRALES, 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. EXISTIRÁ UN MÍNIMO DE 2 PERSONAS EN OFICINAS CENTRALES Y 2 PERSONAS EN EL EDIFICIO DE PLAZA DE LA REPUBLICA CON ESTE PERFIL, INDEPENDIEMENTE DE LA ESTIMACIÓN QUE SE CONSIDERE PARA CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO CUBRIRÁ CON UNA PERSONA DE SOPORTE TÉCNICO, LOS DÍAS SÁBADO Y DOMINGO EN LAS OFICINAS CENTRALES DEL INSTITUTO, EN UN HORARIO DE 08:30 A 17:00 HORAS.

ii. PERSONAL ASIGNADO AL CENTRO DE OPERACIONES

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DIMENSIONARÁ LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO AL CENTRO DE OPERACIONES QUE CONSIDERE NECESARIOS PARA CUBRIR LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SE CUENTA CON LOS SIGUIENTES PERFILES EN EL CENTRO DE OPERACIONES:

PERSONAL	CANTIDAD
SUPERVISOR DEL CENTRO DE OPERACIONES	1
OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA CENTRO	1
OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA SURESTE	1
OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA NORTE	1
OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA OCCIDENTE	1

RFC JRI-840908-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Cdo. San Francisco Cuauhtlalan  
C.P. 53569 Naucaipan Edo. de México.

49

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx



OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA NORESTE	1
OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA METROPOLITANA	1

A CONTINUACIÓN, SE DESCRIBEN LAS FUNCIONES DE LOS PERFILES SOLICITADOS PARA EL CENTRO DE OPERACIONES; EN EL ENTENDIDO, QUE EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT SE RESERVA EL DERECHO PARA SOLICITAR FUNCIONES ADICIONALES, LAS CUALES SE VINCULEN CON EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO REQUERIDO EN ESTE ANEXO TÉCNICO:

#### 1. SUPERVISOR DEL CENTRO DE OPERACIONES

##### PERFIL SOLICITADO

PARA EL PERFIL DE SUPERVISOR DE CENTRO DE OPERACIONES EL PERSONAL CUENTA CON ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA O TÉCNICA, EN LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES.

SE PRESENTA COMO PARTE DE NUESTRA PROPUESTA TÉCNICA, EL ORIGINAL PARA SU COTEJO Y COPIA DEL TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL A NIVEL LICENCIATURA, TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL TÉCNICA, O CARTA DE PASANTE A NIVEL LICENCIATURA O CERTIFICADO O CONSTANCIA QUE AVALE ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA O TÉCNICA, EN ALGUNA DE LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES, ASÍ COMO CURRÍCULUM MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITE QUE CUENTA CON TRES AÑOS DE EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR.

##### DICHO CURRÍCULUM CONTIENE:

1. NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)
2. NIVEL DE ESTUDIOS
3. EXPERIENCIA MÍNIMA DE 3 AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES A LAS SOLICITADAS, PARA EL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO Y OPERADOR DEL CENTRO DE OPERACIONES
4. ANTIGÜEDAD Y PUESTO DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA
5. PROYECTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO, CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA COTEJAR: NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, CONTACTO, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO
6. CARTA DE UN CLIENTE FIRMADA POR EL RESPONSABLE DEL PROYECTO, AVALANDO QUE DICHO PERSONAL HA DEMOSTRADO CONTAR CON LA CAPACIDAD TÉCNICA PARA PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS.
7. COPIA LEGIBLE DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL.
8. EL CURRÍCULO FIRMADO POR EL PERSONAL PROPUESTO.

ADICIONALMENTE SE PRESENTA ORIGINALES PARA SU COTEJO Y COPIAS DE LAS CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, Y CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS, QUE AVALEN SUS CONOCIMIENTOS DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN.

##### RESPONSABILIDADES:

- DIRIGIR Y EVALUAR EL CENTRO DE OPERACIONES; PLANEAR, PROPONER E IMPLEMENTAR POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS, ASEGURAR LA FINALIZACIÓN DEL PROYECTO CONFORME A LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES.
- RESOLVERA LOS PROBLEMAS A TRAVÉS DE DECISIONES ORIENTADAS AL OBJETIVO.

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Cdl. San Francisco Cuautlajalan  
C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México

50

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx



- MANTENER INFORMADO AL EQUIPO DE LOS EVENTOS ESPECIALES, CAMBIOS Y TODA AQUELLA ACTIVIDAD QUE AFECTE EL SERVICIO.
- A SOLICITUD EXPRESA POR ESCRITO DEL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO, ELABORAR REPORTES E INFORMES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PROPORCIONADO.
- PARTICIPAR EN LAS REUNIONES DE TRABAJO QUE CONVOQUE EL H. INSTITUTO FONACOT.
- AL FINALIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS, ENTREGARA AL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO LA DOCUMENTACIÓN QUE RESPALDE QUE TODOS LOS NUEVOS EQUIPOS QUE SOPORTAN EL SERVICIO SOLICITADO SE ENCUENTRAN INTEGRADOS CORRECTAMENTE A LA HERRAMIENTA DE MONITOREO.

NUESTRO PERSONAL ASIGNADO PARA EL AREA DE SUPERVISOR DEL CENTRO DE OPERACIONES ESTARA ASIGNADO A NUESTRAS OFICINAS DESDE EL INICIO DEL CONTRATO, EL HORARIO A CUBRIR POR ESTE PERFIL SERÁ DE LUNES A VIERNES DE 09:00 A 20:00, MISMO QUE ESTARÁ SUJETO A LAS POLÍTICAS Y NECESIDADES DE SU H. INSTITUTO FONACOT.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONARA EL EQUIPO DE CÓMPUTO, APARATOS TELEFÓNICOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL PERSONAL ASIGNADO EN EL CENTRO DE OPERACIONES A FIN DE CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADO EN EL PRESENTE ANEXO TÉCNICO.

TODO EL EQUIPO DE CÓMPUTO QUE REQUIERA CONEXIÓN A LA RED DE SU H. INSTITUTO FONACOT SE INTEGRARA AL DOMINIO Y SEGUIR LAS POLÍTICAS DE USO Y SEGURIDAD QUE SE TIENEN ESTABLECIDAS EN EL INSTITUTO, POR LO QUE CUENTA CON ANTIVIRUS ACTUALIZADO Y SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 7 A 64 BITS Y OFFICE 2010, Y CONFORME EL INSTITUTO ACTUALICE SUS VERSIONES DE SISTEMA OPERATIVO Y OFFICE, SE ACTUALIZARAN LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS A LOS TÉCNICOS PARA LA REALIZACIÓN DE SUS ACTIVIDADES.

## 2. OPERADOR DEL CENTRO DE OPERACIONES

### PERFIL SOLICITADO:

PARA EL PERFIL DE OPERADOR DE CENTRO DE OPERACIONES EL PERSONAL CUENTA CON ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA O CARRERA TÉCNICA EN LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES.

SE PRESENTA COMO PARTE DE NUESTRA PROPUESTA TÉCNICA, EL ORIGINAL PARA SU COTEJO Y COPIA DEL TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL A NIVEL LICENCIATURA, TÍTULO O CEDULA PROFESIONAL TÉCNICA, O CARTA DE PASANTE A NIVEL LICENCIATURA O CERTIFICADO O CONSTANCIA QUE AVALE ESTUDIOS A NIVEL LICENCIATURA O TÉCNICA, EN ALGUNA DE LAS CARRERAS DE SISTEMAS, INFORMÁTICA, TELECOMUNICACIONES, ELECTRÓNICA O CARRERAS AFINES, ASÍ COMO CURRÍCULUM MEDIANTE EL CUAL SE ACREDITE QUE CUENTA CON DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN OPERACIÓN DE PUESTO SIMILAR.

### DICHO CURRÍCULUM CONTIENE:

1. NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)
2. NIVEL DE ESTUDIOS
3. EXPERIENCIA MÍNIMA DE 2 AÑOS EN ACTIVIDADES SIMILARES A LAS SOLICITADAS, PARA EL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO Y OPERADOR DEL CENTRO DE OPERACIONES
4. ANTIGÜEDAD Y PUESTO DE TRABAJO DENTRO DE LA EMPRESA
5. PROYECTOS EN LOS QUE HA PARTICIPADO, CON LA SIGUIENTE INFORMACIÓN MÍNIMA PARA COTEJAR: NOMBRE DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN, CONTACTO, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO

RFC JRI-340903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México

51 Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

6. CARTA DE UN CLIENTE FIRMADA POR EL RESPONSABLE DEL PROYECTO, AVALANDO QUE DICHO PERSONAL HA DEMOSTRADO CONTAR CON LA CAPACIDAD TÉCNICA PARA PROPORCIONAR SERVICIOS SIMILARES A LOS SOLICITADOS.
7. COPIA LEGIBLE DE IDENTIFICACIÓN OFICIAL.
8. EL CURRÍCULO FIRMADO POR EL PERSONAL PROPUESTO.

SE PRESENTARA ORIGINALES PARA SU COTEJO Y COPIAS DE LAS CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, Y CERTIFICACIONES EMITIDAS POR EL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS, QUE AVALEN SUS CONOCIMIENTOS DE LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN.

**RESPONSABILIDADES:**

- MONITOREAR LA ZONA QUE LE CORRESPONDA
- LEVANTAR LOS REPORTES CORRESPONDIENTES DE LA SUCURSAL QUE PRESENTE LA AFECTACIÓN
- COLABORAR CON COORDINADOR DEL SERVICIO PARA ESCALAMIENTOS, ASUNTOS OPERATIVOS, NUEVOS REQUERIMIENTOS DE SERVICIO Y ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN EL H. INSTITUTO FONACOT.
- MONITOREAR EVENTOS PENDIENTES; CERCIORARSE DE QUE SE ATIENDAN LAS PRIORIDADES DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN LA MESA DE SERVICIO DEL H. INSTITUTO.
- PROPORCIONAR AL ÁREA TÉCNICA INFORMES DE NIVELES DE SERVICIO DE ACUERDO AL ALCANCE DEL PROYECTO.
- MANTENER UN ALTO NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
- MONITOREAR EL ESTATUS DE LOS EQUIPOS Y LAS ALERTAS DE LOS MISMOS.
- ATENDER Y SOLUCIONAR LAS ALERTAS GENERADAS POR LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN.
- MONITOREAR QUE SE CUMPLAN LOS NIVELES DE SERVICIO.
- A SOLICITUD DEL ÁREA TÉCNICA GENERAR, INFORMES Y/O REPORTES RELACIONADOS CON LAS ALERTAS GENERADAS POR LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN.
- PARTICIPAR EN REUNIONES CON EL ÁREA TÉCNICA DE SU INSTITUTO PARA EL SEGUIMIENTO OPERATIVO DEL SERVICIO SOLICITADO
- SUPERVISAR Y DOCUMENTAR LOS FORMATOS Y REGISTROS ESTABLECIDOS POR EL ÁREA TÉCNICA, 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.
- PROPORCIONAR AL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO LOS REPORTES MENSUALES DE LA ZONA CORRESPONDIENTE.

NUESTRO PERSONAL ASIGNADO PARA LAS FUNCIONES DE SOPORTE DE OPERADOR DEL CENTRO DE OPERACIONES ESTARÁ CUBRIENDO UN HORARIO DE LABORES DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 21:00 HORAS, SÁBADOS Y DOMINGOS DE 8:00 A 16:00 HRS.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO DETERMINARA LA CANTIDAD DE PERSONAS ASIGNADAS PARA ATENDER LOS REQUERIMIENTOS DE LAS DIRECCIONES METROPOLITANAS, REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA CUBRIENDO UN HORARIO DE LABORES DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 19:00 HORAS, Y SÁBADOS 8:30 A 17:00 HORAS, EN LOS HORARIOS LOCALES DE CADA ESTADO DE LA REPÚBLICA, Y DE MANERA REMOTA EL DOMINGO EN EL HORARIO DE 8:30 A 17:00 HORAS.



ES RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO 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. INDEPENDIEMENTE DE LA CANTIDAD DE PERSONAL QUE ASIGNE PARA OCUPAR LOS PERFILES SOLICITADOS, LOS HORARIOS DE LABORES SERAN DE MANERA INTERRUMPIDA DENTRO DE LA COBERTURA SOLICITADA.

EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO, 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, SÁBADOS Y DOMINGOS A FIN DE CUBRIR NECESIDADES TEMPORALES.

SERA NUESTRA RESPONSABILIDAD TOTAL LOS GASTOS DE TRASLADOS, ALIMENTACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL QUE SE GENEREN POR MOTIVO DEL PERSONAL ASIGNADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE EL ÁREA TÉCNICA DE SU INSTITUTO FONACOT SE RESERVA EN TODO MOMENTO EL DERECHO PARA EVALUAR POR LOS MEDIOS Y FORMAS QUE CONSIDERE PERTINENTES A NUESTRO PERSONAL ASIGNADO 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, NOS OBLIGAREMOS A COOPERAR CON SU INSTITUTO PARA EL DESCARGO DE PRUEBAS Y EVIDENCIAS EN LAS QUE HUBIESE INCURRIDO EL PERSONAL.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO SE OBLIGARÁ A REALIZAR LA SUSTITUCIÓN DE PERSONAL DENTRO DE LOS 10 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA SOLICITUD EXPRESA POR ESCRITO DEL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT.

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 DE NUEVO PERSONAL SE NOTIFICARÁ POR ESCRITO AL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT. Y SE ENTREGARÁ AL ÁREA TÉCNICA TODA LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE PARA COMPROBAR QUE LA PERSONA QUE INGRESE COMO SUSTITUTO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DEFINIDOS EN EL PERFIL CORRESPONDIENTE.

PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO EN LOS SITIOS DE OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA, EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO ASIGNARÁ EL ESPACIO DE TRABAJO EL CUAL CONTARÁ CON MESA DE TRABAJO Y SILLA, ASÍ COMO LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN PARA INTEGRAR SUS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y TELEFONÍA A LA RED DE VOZ Y DATOS INSTITUCIONAL, EL RESTO DE LOS ELEMENTOS SERÁN PROPORCIONADOS POR J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, BAJO SU PROPIO COSTO, CONSIDERANDO LO SIGUIENTE:

- EQUIPO DE CÓMPUTO PARA EL PERSONAL ASIGNADO PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO, LAS CUALES DISPONGAN DEL SOFTWARE OPERATIVO DEL HARDWARE Y SOFTWARE DE PROTECCIÓN CONTRA VIRUS Y MALWARE VIGENTE Y ACTUALIZADO.
- EQUIPO DE TELEFONÍA PARA EL PERSONAL ASIGNADO PARA EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO SE OBLIGA A PROPORCIONAR EL EQUIPO DE CÓMPUTO NECESARIO PARA EL DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL ASIGNADO. EL EQUIPO DE CÓMPUTO QUE SE PROVEA AL PERSONAL ASIGNADO EN OFICINAS CENTRALES DE SU INSTITUTO FONACOT CUMPLIRÁ CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES A LAS REQUERIDAS POR EL H. INSTITUTO FONACOT, CON EL SIGUIENTE SOFTWARE MICROSOFT WINDOWS 7 Y OFFICE 2007 PRO CON OUTLOOK, CLIENTE DE ANTIVIRUS MCAFEE VIGENTE Y CON LA ÚLTIMA VERSIÓN LIBERADA EN EL MERCADO, ASÍ COMO CUALQUIER OTRO ELEMENTO DE HARDWARE Y SOFTWARE

RFC JRI-840903-AF3  
San Jose de los Leonos No. 7  
Col. San Francisco Cuautitlan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México

53 Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

2/2

✓



NECESARIOS PARA OPERAR CON EL SOFTWARE DEL ES Y PROVEER EL SERVICIO REQUERIDO, EL LICENCIAMIENTO DEL SOFTWARE DE LOS EQUIPOS SERÁ RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO.

ES RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., ESTIMAR LAS CARACTERÍSTICAS Y CANTIDADES NECESARIAS DE RECURSOS HUMANOS PARA CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO ESTABLECIDOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO, CUALQUIER COSTO DERIVADO DE LA INCORRECTA PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS, SEREMOS RESPONSABLES. DE IGUAL FORMA, SEREMOS RESPONSABLES DE LOS CRECIMIENTOS QUE POR DEMANDA DE SERVICIOS SE DEBAN REALIZAR EN LOS RECURSOS TALES COMO HARDWARE, SOFTWARE, LICENCIAMIENTO Y FACTOR HUMANO, A FIN DE CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS EN ESTE ANEXO.

**j. MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS**

REALIZAREMOS MANTENIMIENTO PREVENTIVO AL HARDWARE (IMPRESORAS Y MULTIFUNCIONALES) PARA GARANTIZAR UN CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS. EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO COMO MÍNIMO SE CONTEMPLARÁ: LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA DE LOS EQUIPOS, VERIFICACIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LOS COMPONENTES DE LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN, CAMBIO DE PIEZAS POR DESGASTE, LUBRICACIÓN DE COMPONENTES Y SOLUCIONAR POSIBLES FALLAS O ALARMAS QUE PRESENTEN LOS EQUIPOS.

EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO SE REALIZARÁ AL MENOS UNA VEZ POR AÑO, A PARTIR DEL PRIMER AÑO DE USO DE LOS EQUIPOS.

EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO CUBRIRÁ TODOS LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A NIVEL NACIONAL.

EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO MEDIANTE SOLICITUD EXPRESA POR ESCRITO PODRÁ REQUERIR A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SE EFECTÚEN LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A DETERMINADOS EQUIPOS, INDEPENDIEMENTE DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS POR AÑO.

LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PODRÁN REALIZARSE INCLUSO FUERA DE HORARIOS DE OPERACIÓN, FINES DE SEMANA O DÍAS FESTIVOS, PARA NO AFECTAR LA OPERACIÓN DE LAS SUCURSALES.

**k. ASIGNACIÓN DE ESPACIOS**

TODO EL PERSONAL DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SE ASIGNARÁ A LAS INSTALACIONES DE OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA, SE UBICARÁ EN EL ESPACIO DESIGNADO POR EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO PARA DESARROLLAR SUS FUNCIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO SOLICITADO.

EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO, SE RESERVA EL DERECHO DE REUBICAR NUESTRO PERSONAL DENTRO DE LOS MISMOS INMUEBLES.

**l. CONTROL DE CAMBIOS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO LLEVARÁ A CABO LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON CAMBIOS SOBRE LA INFRAESTRUCTURA PARA PRESTAR EL SERVICIO, CONSIDERANDO, LO SIGUIENTE:

- COORDINAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA TODOS LOS CAMBIOS, DIFERENCIANDO LOS CAMBIOS ESTÁNDAR (CAMBIOS SIN MAYOR IMPACTO QUE PUEDAN REALIZARSE SIN ANÁLISIS DE IMPACTO PREVIO) Y LOS CAMBIOS DE IMPACTO (RFCH, AQUÉLLOS QUE POR EL NIVEL DE IMPACTO DEBAN SER ANALIZADOS PREVIO A SU IMPLANTACIÓN).

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Cól. San Francisco Cuauhtlapan  
C.P. 53569 Naucalpan, Edo. de México

59 Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

2/0

x



- IDENTIFICAR LOS PRERREQUISITOS PARA LOS CAMBIOS ESTÁNDAR.
- PREPARAR PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO AL ANÁLISIS DE IMPACTO PARA SU IMPLEMENTACIÓN, (SEÑALANDO LAS RELACIONES Y TAREAS DE OTRAS ÁREAS Y/O PROVEEDORES DEL H. INSTITUTO FONACOT, ASÍ COMO FECHAS PROPUESTAS PARA LA EJECUCIÓN), BENEFICIOS DEL CAMBIO, RIESGOS IDENTIFICADOS E HITOS, A FIN DE PRESENTARLO PARA APROBACIÓN DEL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT Y EN SU CASO ATENDER LAS RECOMENDACIONES RESULTANTES. COMO PARTE DEL PLAN DE TRABAJO J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PREVERÁ LOS AJUSTES A POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS, MEMORIAS TÉCNICAS, PLANES DE CAPACITACIÓN (SI FUERA NECESARIO), ASÍ COMO PLANES DE RETORNO EN CASO DE FALLAS.
- J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SERÁ RESPONSABLE DE OPERAR, CONTROLAR Y MANTENER EL CONTROL DE ACTIVOS REQUERIDOS PARA LOS DIFERENTES AMBIENTES DE SERVICIO, CONSERVANDO UN CONTROL DE VERSIONES SOBRE LOS CAMBIOS REALIZADOS A LA INFRAESTRUCTURA (HARDWARE Y SOFTWARE) ASÍ COMO DE SUS CONFIGURACIONES.

**m. ADMINISTRACIÓN DEL INVENTARIO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO ESTABLECERÁ LOS MECANISMOS NECESARIOS PARA MANTENER EL CONTROL DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

PARA ELLO SE REALIZARA LO SIGUIENTE:

**INVENTARIO INICIAL.-** UNA VEZ DISTRIBUIDOS LOS EQUIPOS EN CADA UNA DE LAS SUCURSALES DE SU H. INSTITUTO FONACOT, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO ENTREGARA AL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO LA RELACIÓN DE EQUIPOS SUMINISTRADOS A NIVEL NACIONAL, ASÍ COMO LOS ORIGINALES DE LAS CARTAS RESPONSIVAS, POR ÁREA O LOCALIDAD DE LOS EQUIPOS ENTREGADOS, MISMAS QUE ESTARAN FIRMADAS DE CONFORMIDAD POR EL USUARIO QUE HAYA VALIDADO EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO INSTALADO.

**CONTROLES DE ALTAS, BAJAS O CAMBIOS.-** SERA RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO MANTENER LOS CONTROLES DE ALTAS, BAJAS O CAMBIOS QUE SE DEN DE LOS EQUIPOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

- **ALTAS.-** CUANDO SE SOLICITE UN EQUIPO BAJO DEMANDA, O S
- **BAJAS.-** CUANDO SE RETIRE ALGÚN EQUIPO POR EL CIERRE DE ALGUNA SUCURSAL, O QUE SE ENCUENTRE EN DESUSO.
- **CAMBIOS.-** CUANDO SE SUSTITUYA ALGÚN EQUIPO POR DAÑO FÍSICO O POR ROBO.

**CONTROLES EN LA CMDB.-** ACTUALMENTE SE CUENTA CON UNA CMDB, EN DONDE SE LLEVA EL CONTROL DE LOS ACTIVOS DE LOS EQUIPOS, POR LO QUE SERÁ RESPONSABILIDAD ENTREGAR LA INFORMACIÓN DEL CONTROL DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS DE MANERA MENSUAL, DENTRO DE LOS PRIMEROS 6 DÍAS HÁBILES AL MES INMEDIATO QUE REPORTA.

**INVENTARIO FINAL.-** J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO REALIZARA EL RETIRO DE SUS EQUIPOS Y ENTREGARA AL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO LA RELACIÓN DE LOS EQUIPOS RETIRADOS, UNA VEZ CONCLUIDO EL PERIODO DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO HACIA UN NUEVO PRESTADOR DE SERVICIOS. LO ANTERIOR SE FORMALIZARA MEDIANTE LA ENTREGA DE UNA CARTA AL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO, INDICANDO QUE LOS EQUIPOS FUERON RETIRADOS SATISFACTORIAMENTE.

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE DURANTE EL PERIODO DE TRANSICIÓN NO PODRÁ RETIRAR SUS EQUIPOS HASTA QUE EL NUEVO PRESTADOR DE SERVICIO INSTALE Y CONFIGURE LOS NUEVOS EQUIPOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leonés No. 7  
Col. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53569 Naucalpan, Edo. de México.

55 Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3666  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

x



n. **MONITOREO DEL SERVICIO**

EL PERSONAL TÉCNICO ASIGNADO EN SITIO REALIZARA EL MONITOREO DEL HARDWARE Y SOFTWARE SUMINISTRADO PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO.

EL CUAL CONSISTIRÁ EN LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- MONITOREAR LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS QUE FORMEN PARTE DE LA SOLUCIÓN INTEGRAL PROPUESTA (MULTIFUNCIONALES, IMPRESORAS) Y SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN, VALIDANDO LA DISPONIBILIDAD.
- GENERAR LOS REPORTES DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS ASÍ COMO LOS DE CONSUMO MENSUAL DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS.
- MONITOREAR Y ADMINISTRAR LAS ALTAS BAJAS DE USUARIOS EN LAS HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO, Y EN LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS.
- ESTABLECER EL CONTROL DE CUOTAS POR USUARIO PARA LA IMPRESIÓN DE BLANCO Y NEGRO Y COLOR, CONFORME A LO SOLICITADO POR EL INSTITUTO.
- MONITOREAR EL ESTATUS DE:
  - EQUIPO ACTIVO Y EN RED.
  - CONTADOR TOTAL
  - CONSUMIBLES PAPEL
  - NIVEL DE TÓNER.
  - ATASCO DE PAPEL.
- MONITOREAR DE DISPONIBILIDAD Y CONTABILIDAD DE SERVICIOS.
- EXPORTAR LOS REPORTES (CVS, TXT, PDF, XLS).

o. **CAPACITACIÓN SOBRE EL USO DEL SERVICIO**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR GANADOR GENERARA LA INFORMACIÓN PERTINENTE (TRÍPTICOS, INFOGRAFÍAS, CAMPAÑAS, ENTRE OTROS) PARA OTORGAR LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS A CADA ÁREA Y/O SUCURSAL DEL INSTITUTO, SOBRE EL MANEJO, USO Y UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS SE CONSIDERA AL MENOS LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- MANEJO Y USO DE PAPEL
- CAMBIO DE TÓNER
- MANEJO Y USO DE ESCÁNER (EN LOS CASOS QUE APLIQUE)
- MANEJO Y USO DE FOTOCOPIADO (EN LOS CASOS QUE APLIQUE)
- MANEJO Y USO DE DIGITALIZACIÓN

LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS A LOS USUARIOS DE SU H. INSTITUTO FONACOT SE DARÁ EN LAS ÁREAS DONDE SE PROPORCIONE EL EQUIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SERÁ EN EL USO DE LOS MISMOS, AL FINALIZAR LA INSTALACIÓN DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS.

EN CASO DE CAMBIO O ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS SE REALIZARA NUEVAMENTE LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS NECESARIA PARA LA OPERACIÓN DE LA NUEVA INFRAESTRUCTURA BAJO EL MISMO ESQUEMA.

RFC JRI-840908-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuauilpan  
C.P. 53569, Naucalpan Edo. de México

56

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx





**p. SUMINISTROS**

**i. TÓNER**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PROVEERÁ LOS TÓNER Y CONSUMIBLES NECESARIOS (NO INCLUYE PAPEL) PARA MANTENER EN OPERACIÓN DE MANERA ININTERRUMPIDA EL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN (FOTOCOPIADO, IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN) PARA LO CUAL CONTEMPLARÁ LA DOTACIÓN EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS INSTALADOS CON OBJETO DE CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR GANADOR SERÁ EL RESPONSABLE DE MONITOREAR LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS, PARA MANTENERLOS EN OPERACIÓN DE MANERA ININTERRUMPIDA, Y PROPORCIONAR EL SUMINISTRO DE TÓNER DE FORMA ANTICIPADA PARA NO AFECTAR LA OPERACIÓN DEL INSTITUTO.

EN EL ENTENDIDO QUE MANTENDRÁ LOS CONTROLES DE TÓNER SUMINISTRADOS DE MANERA MENSUAL Y CONTAR CON UN STOCK EN CADA UNA DE LAS LOCALIDADES POR CADA EQUIPO SUMINISTRADO, PARA MANTENER LA OPERACIÓN DE MANERA ININTERRUMPIDA DE LOS EQUIPOS.

ENTENDEMOS QUE PARA LAS LOCALIDADES DEL INTERIOR DE LA REPÚBLICA, SE PROPORCIONARÁN DOS CARTUCHOS DE TÓNER ADICIONALES COMO STOCK, INDEPENDIEMENTE DEL INSTALADO, INVARIABLEMENTE PARA CADA EQUIPO Y SUSTITUIRLOS LAS VECES QUE ASÍ LO REQUIERAN LOS USUARIOS, POR LO QUE SE MANTENDRÁN LOS CONTROLES DE TÓNER SUMINISTRADOS DE MANERA MENSUAL Y CONTAR CON EL STOCK EN CADA UNA DE LAS LOCALIDADES POR CADA EQUIPO SUMINISTRADO, PARA MANTENER LA OPERACIÓN DE MANERA ININTERRUMPIDA DE LOS EQUIPOS, POR LO QUE SE ENTREGARÁ MENSUALMENTE AL ÁREA TÉCNICA UN REPORTE DE ESTE CONTROL.

ENTREGA EN SITIO Y A DISTANCIA.- ENTREGAREMOS Y/O DISTRIBUIREMOS LOS TÓNER Y CONSUMIBLES EN LAS ÁREAS O DIRECCIONES MEDIANTE LOS RESPONSABLES DEL PERSONAL TÉCNICO DE SOPORTE EN SITIO Y VÍA REMOTA POR MEDIO DE LOS CENTROS DE SERVICIO, PARA CUMPLIR CON LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

**ii. PARTES Y REFACCIONES**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, SE OBLIGA A CONTAR DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, CON PARTES Y REFACCIONES NUEVAS Y ORIGINALES PARA TODOS LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, QUE GARANTICEN LA CORRECTA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN ESTE ANEXO.

SERÁ NUESTRA RESPONSABILIDAD EL DIMENSIONAMIENTO, UBICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ESTE REQUERIMIENTO, A FIN DE QUE SE MANTENGAN LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS.

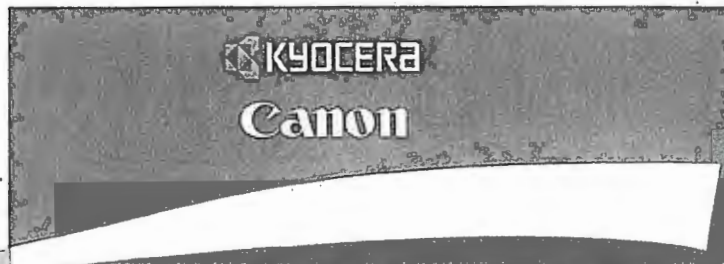
**q. SERVICIOS BAJO DEMANDA**

EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL SERVICIO PODRÁ SOLICITAR SERVICIOS BAJO DEMANDA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE OPERACIÓN DEL INSTITUTO EN CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES CASOS:

- APERTURA DE NUEVAS SUCURSALES.
- INGRESO DE NUEVO PERSONAL.
- MODIFICACIONES EN SUS ESQUEMAS DE OPERACIÓN.
- EVENTOS DE PROMOCIÓN.

CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS: EL H. INSTITUTO FONACOT REQUERIRÁ EL SUMINISTRO DE EQUIPO EN LAS CANTIDADES MÍNIMAS AL INICIO DEL CONTRATO, ADICIONALMENTE SE PODRÁ REQUERIR SERVICIOS BAJO DEMANDA HASTA LLEGAR A LAS CANTIDADES MÁXIMAS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, SIN SER OBLIGATORIO PARA EL INSTITUTO SOLICITAR LAS CANTIDADES MÁXIMAS ESTABLECIDAS, LOS SERVICIOS

2/2



SOLICITADOS BAJO DEMANDA, ESTARAN OPERANDO MÁXIMO A LOS 15 DÍAS POSTERIORES A LA SOLICITUD EXPRESA POR ESCRITO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO PODRÁ SOLICITAR LA BAJA DE SERVICIOS QUE YA NO REQUIERA SU H. INSTITUTO FONACOT EN CUALQUIER MOMENTO DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL SERVICIO.

**r. EVENTOS Y SERVICIOS ESPECIALES**

**i. EVENTOS ESPECIALES**

A PETICIÓN EXPRESA POR ESCRITO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO REALIZARA LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS CONSIDERADOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO EN EVENTOS ESPECIALES DEL H. INSTITUTO FONACOT A NIVEL NACIONAL, CUYA ESTACIONALIDAD PUEDE SER TEMPORAL O PERMANENTE.

- LA HABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS SE PUEDE DERIVAR DE LA CELEBRACIÓN DE EVENTOS ESPECIALES, TALES COMO FERIAS, EXPOS, CARAVANAS, MÓDULOS, ENTRE OTROS, PARA LA PROMOCIÓN DEL CRÉDITO DEL H. INSTITUTO FONACOT.
- PARA LA HABILITACIÓN DE SERVICIOS EN ESTOS EVENTOS ESPECIALES, PROVEERÁ LA MANO DE OBRA PARA REALIZAR LOS TRABAJOS DE INSTALACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LOS EQUIPOS, ASÍ COMO, EL SOPORTE TÉCNICO EN SITIO O REMOTO DURANTE EL TIEMPO QUE DURE EL EVENTO. COMO REFERENCIA LOS EVENTOS ESPECIALES QUE REQUIERAN SOPORTE TÉCNICO EN SITIO TENDRÁN UNA DURACIÓN APROXIMADA DE 5 A 10 DÍAS.

**ii. SERVICIOS ESPECIALES**

- CAMBIO DE EQUIPO. EN CASO DE QUE EL EQUIPO ACUMULE 3 (TRES) REPORTES ORIGINADOS POR FALLAS DE HARDWARE ATRIBUIBLES YA SEA POR DEFECTOS DE FABRICACIÓN Y/O VICIOS OCULTOS EN UN PERIODO CONTINUO DE 60 DÍAS NATURALES, O EN CASO DE QUE EL DAÑO DEL EQUIPO SEA IRREPARABLE, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SUSTITUIRÁ POR UN EQUIPO NUEVO DE CARACTERÍSTICAS IGUALES O SUPERIORES CONFORME A LOS SLA'S.
- EN CASO DE QUE EL H. INSTITUTO FONACOT REUBIQUE OFICINAS A OTRAS DOMICILIOS NO ESPECIFICADOS EN EL ANEXO "DOMICILIOS" QUE FORMA PARTE DE ESTE ANEXO TÉCNICO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SE COMPROMETE A EJECUTAR EL TRASLADO DE SUS EQUIPOS A LOS NUEVOS DOMICILIOS CON EL FIN DE MANTENER LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT.
- EN CASO DE ASÍ REQUERIRLO DE MANERA EVENTUAL EL H. INSTITUTO PODRÁ SOLICITAR LA ASISTENCIA DE PERSONAL TÉCNICO DE MANERA SELECTIVA O TOTAL INCLUYENDO SÁBADOS, DOMINGOS Y DÍAS FESTIVOS, NOTIFICÁNDOLO CON PREVIA ANTICIPACIÓN AL COORDINADOR DE LOS SERVICIOS.

**s. MESA DE SERVICIO**

EN EL ENTENDIDO QUE SU H. 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 RESOLUTÓRES PARA LA CORRESPONDIENTE SOLUCIÓN, USANDO ACTUALMENTE LA HERRAMIENTA HEAT DE FRONT RANGE. ESTA HERRAMIENTA SOPORTA LOS PROCESOS DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES, PROBLEMAS, CONFIGURACIONES Y CAMBIOS, POR LO QUE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO ESTARÁ OBLIGADO A UTILIZAR DICHA HERRAMIENTA.

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuauhtlan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México

58

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

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 A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO.
- 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 DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA DE LA MESA DE SERVICIO. CUALQUIER GESTIÓN QUE REALICE EL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS, SERA REGISTRADA EN EL HISTORIAL INDIVIDUAL DEL REPORTE ALMACENADO EN DICHA HERRAMIENTA.

EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT PROPORCIONARA AL PERSONAL LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS PARA EL USO Y MANEJO DE LA HERRAMIENTA DE LA MESA DE SERVICIO CON LA QUE CUENTA EL INSTITUTO.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PROVEERÁ, 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. J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PROVEERÁ LOS SIGUIENTES RECURSOS:

- EQUIPO DE CÓMPUTO PERSONAL, ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS.
- SOFTWARE BASE (SISTEMAS OPERATIVOS), APLICATIVOS DE CREACIÓN Y MANEJO DE DOCUMENTOS, ASÍ COMO TODAS LAS LICENCIAS DE USO RESPECTIVAS. ES RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO MANTENER ACTUALIZADAS LAS PC'S EN HARDWARE Y SOFTWARE DE ACUERDO A LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN POR PARTE DEL H. INSTITUTO FONACOT EN SU INFRAESTRUCTURA, A FIN DE MANTENER LA COMPATIBILIDAD OPERACIONAL.
- SOFTWARE ACTUALIZADO DE ANTIVIRUS Y PROGRAMAS PARA DETECCIÓN Y ELIMINACIÓN DE CUALQUIER TIPO DE VIRUS Y/O MALWARE (TROYANOS, SPYWARES, BACK DOORS, RAMSOMWARE, ENTRE OTROS).
- 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 DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, LOS GASTOS DE TRASLADOS, ALIMENTACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL QUE SE GENEREN POR MOTIVO DEL PERSONAL ASIGNADO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

LAS FUNCIONES CONSIDERADAS POR J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PARA INTERACTUAR CON LA MESA DE SERVICIO DE SU H. INSTITUTO FONACOT SON:

- AL INICIO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO EN CONJUNTO CON EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT DEFINIRÁN 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 H. 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. DICHS NIVELES DE ESCALACIÓN SERÁN CONFIGURADOS EN LA HERRAMIENTA DE SU H. INSTITUTO FONACOT.

- REGISTRAR LOS AVANCES, EL TIPO DE FALLAS PRESENTADAS Y LA FORMA COMO SE SOLUCIONARON, EN LA HERRAMIENTA DE SU H. INSTITUTO FONACOT.
- J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, EN CONJUNTO CON SU H. INSTITUTO FONACOT ACTUALIZARÁ EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA INSTITUCIÓN.
- UNA VEZ GENERADO EL CATÁLOGO DE SERVICIOS J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO FORMALIZARÁ CON LA MESA DE SERVICIO DEL H. INSTITUTO FONACOT-LOS DOCUMENTOS DE ACUERDOS DE OPERACIÓN (OLA'S) Y NIVELES DE SERVICIO (SLA'S)

#### i. ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

EL OBJETIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES ES RESTABLECER LO ANTES POSIBLE LA OPERACIÓN NORMAL DEL SERVICIO, MINIMIZANDO EL IMPACTO NEGATIVO SOBRE LAS OPERACIONES DEL NEGOCIO, ASÍ COMO ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO DESCRITOS EN ESTE ANEXO TÉCNICO, POR LO QUE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO ATENDERÁ TODOS LOS INCIDENTES QUE LE SEAN ASIGNADOS POR LA HERRAMIENTA DE LA MESA DE SERVICIO.

#### ii. ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO A TRAVÉS DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS REDUCIRÁ EL NÚMERO PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA INFRAESTRUCTURA QUE SOPORTA EL SERVICIO SOLICITADO, 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.

DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL SERVICIO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO CONJUNTO CON EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT REALIZARÁ LAS ACTIVIDADES PARA POBLAR LA BASE DE DATOS DE CONOCIMIENTO (KDB – KNOWLEDGE DATA BASE). EN ESTA BASE DE DATOS SE ALMACENARA SOLUCIONES DE RAÍZ, PROCEDIMIENTOS, SOLUCIONES TEMPORALES, WORKAROUNDS, ETC, LOS CUALES ESTARÁN DISPONIBLES PARA FACILITAR LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN 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 DEL INSTITUTO, POR LO QUE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SE APEGARA AL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO POR EL ÁREA TÉCNICA PARA SU ADECUADA POBLACIÓN.

#### iii. ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO ATENDERÁ 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, ETC.

#### iv. ACUERDOS DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA'S)

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO Y EN CONJUNTO CON EL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO ELABORARÁ Y SE FORMALIZARAN LOS ACUERDOS DE NIVEL DE OPERACIÓN CON LA MESA DE SERVICIO DEL H. INSTITUTO FONACOT DENTRO DE LOS PRIMEROS 30 DÍAS HÁBILES, POSTERIORES AL INICIO DE LA VIGENCIA DEL SERVICIO.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO CUMPLIRÁ CON LOS ACUERDOS DE NIVEL DE OPERACIÓN QUE SE FORMALICEN DURANTE TODA LA VIGENCIA DEL CONTRATO.



EL ÁREA TÉCNICA DEL H. INSTITUTO FONACOT, SE RESERVA EL DERECHO DE REALIZAR MODIFICACIONES, ACTUALIZACIONES Y/O DEROGACIONES A LOS ACUERDOS DE NIVEL DE OPERACIÓN.

**t. SEGUROS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SE OBLIGA EN TODO MOMENTO Y SITUACIÓN A ASUMIR LA RESPONSABILIDAD TOTAL POR EL ASEGURAMIENTO Y GASTOS ASOCIADOS QUE SE GENEREN POR LOS SIGUIENTES CASOS:

- ROBO DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- INCENDIO, IMPACTO DIRECTO DE RAYO, IMPLOSIÓN, EXPLOSIÓN.
- 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 DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO DEL SERVICIO EN LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- CORTÓ CIRCUITO Y DESCARGAS ELÉCTRICAS.
- RIESGO DE PÉRDIDA O ROBO DURANTE EL TRASLADO DE EQUIPOS.
- PÉRDIDAS O DAÑOS POR EL TRASLADO DEL EQUIPO POR PARTE PERSONAL TÉCNICO PARA SU REPARACIÓN Y/O REUBICACIÓN DE ÁREA O DIRECCIÓN.
- EN CASO DE ALGÚN SINIESTRO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO INSTALARÁ UN EQUIPO DE RESPALDO CONFORME AL NIVEL DE SERVICIO "SUMINISTRO DE EQUIPO DE RESPALDO"

**u. ENTREGA DEL SERVICIO**

LA TRANSFERENCIA DE SERVICIOS DEL H. INSTITUTO FONACOT A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SERÁ POR ÁREA O DIRECCIÓN, DICHA TRANSFERENCIA NO SE AFECTARÁ O INTERRUMPIRÁ LA OPERACIÓN COTIDIANA DE SU H. INSTITUTO FONACOT.

SE CONSIDERARÁ COMO ÁREA O DIRECCIÓN MIGRADO Y POR ENDE, SUSCEPTIBLE DE PAGO, AQUEL EN EL QUE SE HAYAN SUSTITUIDO LA TOTALIDAD DE LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN ACTUAL POR LOS PROPORCIONADOS POR J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO EN DICHO ÁREA O DIRECCIÓN; ASÍ COMO CONTAR CON LA ACEPTACIÓN DEL PERSONAL AUTORIZADO DE SU H. INSTITUTO FONACOT PARA LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR ÁREA O DIRECCIÓN.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO CONSIDERARÁ DURANTE LA MIGRACIÓN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- MINIMIZAR EL TIEMPO INVOLUCRADO PARA LLEVAR A CABO LA ENTREGA DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN DE SOFTWARE.
- COORDINARSE CON LOS RESPONSABLES DE CADA ÁREA O DIRECCIÓN PARA PLANEAR LAS TAREAS A REALIZARSE Y DEFINIR LAS ACTIVIDADES QUE SE REALIZARÁN PARA LA MIGRACIÓN, MINIMIZANDO EL IMPACTO A LOS USUARIOS.

EN TODO MOMENTO Y SITUACIÓN, EL TRASLADO Y MANIPULACIÓN DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS COMO PARTE DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS, SERÁ RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO DEL SERVICIO.

**iii. MANUALES, CATALOGOS Y FOLLETOS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO ENTREGARÁ EN MEDIO ELECTRÓNICO O IMPRESO LOS MANUALES, FOLLETOS, CATÁLOGOS, O AQUELLA INFORMACIÓN QUE RESPALDE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS

RFC: JRI-340903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México.

61 Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx



EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN PROPUESTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONFORME A LO SOLICITADO EN EL ANEXO TÉCNICO.

**IV. PATENTES, MARCAS Y DERECHOS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO SE OBLIGARÁ FRENTE A SU INSTITUTO FONACOT, A RESPONDER PERSONAL E ILIMITADAMENTE DE VIOLACIONES, DAÑOS Y/O PERJUICIOS QUE PUDIERA CAUSAR AL INSTITUTO O A TERCEROS, SI CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS VIOLA DERECHOS DE AUTOR, PATENTE Y/O MARCAS REGISTRADAS, DE TERCEROS U OTRO DERECHO INTELECTUAL RESERVADO.

ES DE UESTRO CONOCIMIENTO QUE ADEMÁS, LOS DERECHOS DE AUTOR O EN SU CASO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, INTELECTUAL Y DE IMAGEN QUE LLEGUEN A GENERARSE POR LOS PRODUCTOS QUE SE DERIVEN DE DICHA ACTIVIDAD, SERÁN PROPIEDAD EXCLUSIVA DE SU INSTITUTO FONACOT SALVO QUE EXISTA IMPEDIMENTO EN CONTRARIO. LO ANTERIOR, 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 LA PRESTACION DEL SERVICIO**

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL QUINTO PÁRRAFO DEL ARTÍCULO 84 DEL REGLAMENTO, LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE LLEVARÁ A CABO DE CONFORMIDAD CON LO SOLICITADO EN EL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO", SIN PREJUICIO DE QUE SE CUMPLA CON LA OBLIGACIÓN DE FORMALIZAR EL CONTRATO DENTRO DEL PLAZO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL III.7.

**LUGAR.**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO OTORGARA EL SERVICIO SOLICITADO EN TODAS LAS SUCURSALES DE SU H. INSTITUTO FONACOT A NIVEL NACIONAL CONFORME AL SIGUIENTE HORARIO

PARA LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS (MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS):

- LOS EQUIPOS OPERARAN LOS 365 DÍAS DE AÑO, LAS 24 HORAS, DENTRO DEL HORARIO DE OPERACIÓN DEL INSTITUTO E INCLUSO FUERA DE HORARIO, INCLUYENDO SABADOS Y DOMINGOS CONFORME A LAS NECESIDADES DE OPERACIÓN DE LAS ÁREAS.

PARA EL PERSONAL SUMINISTRADO EN OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA:

- OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA DE 8:00 A 21:00 HORAS DE LUNES A VIERNES, SÁBADOS Y DOMINGOS DE 8:30 A 17:00 HORAS.
- RESTO DE LAS SUCURSALES, DE 8:30 A 19:00 HORAS DE LUNES A VIERNES Y DE 8:30 A 17:00 HORAS SÁBADOS Y DOMINGOS, HORARIO LOCAL.

PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE OPERACIONES:

- EL PERSONAL ASIGNADO PARA LAS FUNCIONES DE SUPERVISOR DEL CENTRO DE OPERACIONES ESTARA ASIGNADO EN LAS OFICINAS DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO DESDE EL INICIO DEL CONTRATO, EL HORARIO A CUBRIR POR ESTE PERFIL SERÁ DE LUNES A VIERNES DE 09:00 A 20:00, MISMO QUE ESTARÁ SUJETO A LAS POLÍTICAS Y NECESIDADES DEL H. INSTITUTO FONACOT, ELLO SIN NINGÚN COSTO ADICIONAL PARA LA CONVOCANTE.

REC. JRI:840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuauhtlan  
C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México

62 Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx



- EL PERSONAL ASIGNADO PARA LAS FUNCIONES DE SOPORTE DE OPERADOR DEL CENTRO DE OPERACIONES ESTARÁ CUBRIENDO UN HORARIO DE LABORES DE LUNES A VIERNES DE 8:00 A 21:00 HORAS, SÁBADOS Y DOMINGOS DE 8:00 A 16:00 HRS.

LA RELACIÓN DE SUCURSALES DONDE SE SUMINISTRARAN LOS SERVICIOS, SE MUESTRA EN EL ANEXO 13 A "DOMICILIOS".

LA VIGENCIA DEL CONTRATO SERÁ A PARTIR DEL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A LA NOTIFICACIÓN DEL FALLO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y TRANSICIÓN DEL MISMO, LO CUAL SERÁ PAGADA POR SERVICIO INSTALADO (EQUIPO E IMPRESIONES REALIZADAS), Y HASTA EL 19 DE SEPTIEMBRE DE 2020, CONFORME A LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 29 FRACCIONES II Y III DE LA LEY Y EL ARTÍCULO 39 FRACCIÓN III INCISO B) DE EL REGLAMENTO.

LA TRANSICIÓN DE LA OPERACIÓN ACTUAL SE LLEVARÁ A CABO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL INCISO F. IMPLEMENTACIÓN DEL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"

**VII. PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

EL PLAZO PARA LA SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS SERÁ DE 10 DÍAS HÁBILES. ASIMISMO, LA SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, SE AJUSTARÁ A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 55 BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 102 FRACCIÓN II DE SU REGLAMENTO.

**VIII. PAGO**

CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 51 DE LA LEY, 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 NUMERAL II.8.1. ENTREGABLES, LOS CUALES CONTARÁN CON EL VISTO BUENO POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO ENTREGARÁ LA FACTURA, LOS DOCUMENTOS Y ENTREGABLES QUE APLIQUEN A MÁS TARDAR EL QUINTO DÍA HÁBIL DEL MES; EL INSTITUTO TENDRÁ 5 DÍAS PARA VALIDAR DICHOS ENTREGABLES. PASADOS ESTOS 5 DÍAS Y SI NO SE TIENEN OBSERVACIONES SE CONTINUARÁ CON EL TRÁMITE RESPECTIVO.

EL PAGO MENSUAL SE REALIZARÁ EN MONEDA NACIONAL DENTRO DE LOS 10 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.

**CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA EL PAGO DEL SERVICIO**

EL PAGO MENSUAL FIJO DE EQUIPOS SE REALIZARÁ DE CONFORMIDAD A LAS CANTIDADES DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN SUMINISTRADOS, Y VOLUMENES DE IMPRESIÓN B/N Y COLOR REALIZADOS, CONSIDERANDO QUE LAS CANTIDADES MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS SERÁN LAS INICIALES, Y EL INSTITUTO PODRÁ SOLICITAR LOS EQUIPOS BAJO DEMANDA HASTA LLEGAR A LAS CANTIDADES MÁXIMAS, SIN QUE SEA OBLIGATORIO PARA EL INSTITUTO LLEGAR A ESTAS.

TABLA 1			
NO.	PERFIL DE EQUIPO	CANTIDAD DE EQUIPO A SUMINISTRAR	
		MÍNIMA	MÁXIMA
1	MULTIFUNCIONAL B/N 40 PPM	126	208
2	MULTIFUNCIONAL COLOR 32 PPM	9	15
3	MULTIFUNCIONAL B/N 42 PPM	80	133
4	MULTIFUNCIONAL B/N 26 PPM	87	146
5	IMPRESORA COLOR 32 PPM	5	8
6	IMPRESORA B/N 42 PPM	9	15
<b>TOTAL</b>		<b>316</b>	<b>525</b>

DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 47 DE LA LEY, LA CONVOCANTE ESTABLECIÓ UNA CANTIDAD MÍNIMA DE 316 EQUIPOS Y MÁXIMO DE 525, POR LO QUE ESTAS CANTIDADES SON DE REFERENCIA YA QUE PARA EJERCER EL PRESUPUESTO DEL SERVICIO LA CONVOCANTE SE RESERVA EL DERECHO DE AMPLIAR O DISMINUIR EL NÚMERO DE EQUIPOS ESTABLECIDOS EN ESTA CONVOCATORIA, DE ASÍ REQUERIRLO DENTRO DEL PRESUPUESTO MÁXIMO ESTABLECIDO.

EL PAGO DE LOS SERVICIOS SE REALIZARÁ MENSUALMENTE EN UN ESQUEMA MIXTO, UNA PARTE FIJA CORRESPONDIENTE A CADA EQUIPO SUMINISTRADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EL CENTRO DE OPERACIONES, MÁS UNA PARTE VARIABLE DETERMINADA POR EL PRECIO UNITARIO DE CADA HOJA IMPRESA EN EL EQUIPO DURANTE EL MES A FACTURAR.

EL COSTO UNITARIO POR HOJA IMPRESA SERA EL MISMO PARA TODOS LOS EQUIPOS INCLUIDOS EN LA PROPUESTA, EN TANTO QUE EL PRECIO TOTAL MENSUAL DE LOS EQUIPOS PODRÍA VARIAR EN CASO DE SUMINISTRO DE EQUIPOS ADICIONALES.

ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE LOS VOLÚMENES DE IMPRESIÓN EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS PUEDE VARIAR DEPENDIENDO DE LAS NECESIDADES DE SU H. INSTITUTO FONACOT, POR LO QUE LA FACTURACIÓN MENSUAL SE DETERMINARÁ SUMANDO EL PRECIO FIJO POR EQUIPO MÁS EL COSTO VARIABLE QUE SE OBTENGA DE MULTIPLICAR EL NÚMERO DE HOJAS IMPRESAS POR EL PRECIO UNITARIO OFERTADO, EL CUAL DESGLOSAREMOS EN LA FACTURA EL PRECIO POR CADA UNO DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

DE CONFORMIDAD A LA ENTERA, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LA CUAL SE CONSIDERARÁ COMO ÁREA O DIRECCIÓN MIGRADO Y POR ENDE, SUSCEPTIBLE DE PAGO, AQUEL EN EL QUE SE HAYAN SUSTITUIDO LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN ACTUAL POR LOS PROPORCIONADOS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO EN DICHO ÁREA O DIRECCIÓN; O CONFORME A LOS NIVELES DE SERVICIO PARA LOS EQUIPOS BAJO DEMANDA ASÍ COMO CONTAR CON LA ACEPTACIÓN DEL PERSONAL AUTORIZADO DEL H. INSTITUTO FONACOT PARA LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR ÁREA O DIRECCIÓN.

PARA EL PAGO DE LOS SERVICIOS, SE CONSIDERARÁ A PARTIR DEL DÍA DE LA ENTREGA Y POR LOS DÍAS DEL MES QUE SE UTILIZÓ. PARA LO CUAL LOS MESES SE CONSIDERARÁN DE 30 DÍAS.

LOS CFDI'S (FACTURAS) CONTARÁN CON EL VISTO BUENO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y CON LOS REQUISITOS FISCALES VIGENTES SEÑALADOS EN LOS ARTÍCULOS 29 Y 29-A DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN APLICABLE EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, POR LO QUE PRESENTAREMOS DE RESULTAR ADJUDICADOS:

1. COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET (CFDI), EN ARCHIVO XML Y LA REPRESENTACIÓN DE DICHS COMPROBANTES EN DOCUMENTO IMPRESO EN PAPEL, QUE REÚNAN LOS REQUISITOS FISCALES RESPECTIVOS. DICHS COMPROBANTES SERÁN ENTREGADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DEL H. INSTITUTO FONACOT, UBICADAS EN AVENIDA INSURGENTES SUR NO. 452, 2° PISO, COL. ROMA SUR, C.P. 06760, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, CIUDAD





DE MÉXICO, EN LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, ASÍ MISMO SERÁN ENVIADOS AL CORREO ELECTRÓNICO A [JAVIER.JIMENEZ@FONACOT.GO.MX](mailto:JAVIER.JIMENEZ@FONACOT.GO.MX), EN UN HORARIO DE LABORES DE LAS 9:00 A LAS 15:00 HORAS DE LUNES A VIERNES EN DÍAS HÁBILES.

2.INDICANDO LA DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS, CANTIDAD, UNIDAD DE MEDIDA, PRECIO UNITARIO, IMPUESTOS Y PRECIO TOTAL Y DE SER POSIBLE INDICAR EL NÚMERO DE CONTRATO QUE AMPARA DICHA FACTURA.

**IX. ENTREGABLES**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONARÁ 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 5 DÍAS HÁBILES A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO Y REALIZAR LAS CORRECCIONES CORRESPONDIENTES A LA DOCUMENTACIÓN. A LA ENTREGA DE CADA DOCUMENTO SE SUSCRIBIRÁ EL ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN CORRESPONDIENTE.

**ENTREGABLES INICIALES**

Entregable	Descripción
CARTAS RESPONSIVAS ENTREGA INICIAL	UNA VEZ CONCLUIDA LA IMPLEMENTACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS A NIVEL NACIONAL, EL LICITANTE GANADOR ENTREGARÁ LAS CARTAS RESPONSIVAS AL ÁREA TÉCNICA DEL INSTITUTO, ORDENADOS POR ÁREA O DIRECCIÓN Y POR CENTRO DE COSTO.
MEMORIA TÉCNICA DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA IMPLEMENTACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

**ENTREGABLES MENSUALES**

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN
REPORTE DE CONSUMO	REPORTE DE CONSUMO POR USUARIO, ÁREA, DIRECCIÓN, ZONA Y/O GRUPO DE USUARIOS
REPORTE DE SALUD DEL SERVICIO	ESTADO QUE GUARDA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE SOPORTA EL SERVICIO, INDICANDO LAS ACCIONES QUE SE DESARROLLARON Y/O RECOMENDACIONES.
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 CONSUMIBLES	REPORTE DE LOS CONTROLES DE TÓNER SUMINISTRADO Y EN STOCK
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 PRESTACION 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.

**ENTREGABLES FINALES**

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE DE RESULTAR ADJUDICADOS, NOS APEGAREMOS AL PERIODO DE ENTREGA ESTABLECIDA EN LA TABLA CORRESPONDIENTE

RFC: JRI-840903-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuautlalpan  
 C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México.

65 Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
[www.jrinter.com.mx](http://www.jrinter.com.mx)  
 e-mail: [global@jrinter.com.mx](mailto:global@jrinter.com.mx)



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.
REPORTES DE CONTABILIZACIÓN DEL SERVICIO.	REPORTES DE CONTABILIZACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN (IMPRESIONES Y COPIAS) POR MES, AÑO DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS, POR ÁREA, DIRECCIÓN REGIONAL, ESTATAL O DE PLAZA INCLUYENDO REPRESENTACIONES Y MÓDULOS A NIVEL NACIONAL, INCLUYENDO LOS EQUIPOS QUE NO SE ENCUENTRAN EN LA RED INSTITUCIONAL (MPLS).	30 DÍAS NATURALES PREVIOS AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

#### X. NIVELES DE SERVICIO

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES NIVELES DE SERVICIO

##### a) PUESTA EN OPERACIÓN DE SERVICIOS INICIALES.

MÁXIMO A LOS 40 DÍAS HÁBILES POSTERIORES AL FALLO DEL PROCESO LICITATORIO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO CONCLUIRÁ LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LAS CANTIDADES MÍNIMAS ESTABLECIDAS EN EL ANEXO TÉCNICO.

##### b) RECURSOS HUMANOS

A PARTIR DEL PRIMER DÍA DE INICIO DE OPERACIONES, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO ASIGNARÁ EL PERSONAL QUE CUBRA LOS SIGUIENTES PERFILES:

###### OFICINAS CENTRALES

- ADMINISTRADOR DEL PROYECTO
- ESPECIALISTA DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN
- COORDINADOR DE SERVICIO
- SOPORTE TÉCNICO

###### PLAZA DE LA REPUBLICA

- SOPORTE TÉCNICO

###### CENTRO DE OPERACIONES

- SUPERVISOR DEL CENTRO DE OPERACIONES
- OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA CENTRO
- OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA SURESTE
- OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA NORTE
- OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA OCCIDENTE
- OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA NORESTE
- OPERADOR CENTRO DE OPERACIONES ZONA METROPOLITANA

##### c) IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

MÁXIMO A LOS 40 DÍAS HÁBILES POSTERIORES AL FALLO DEL PROCESO LICITATORIO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO CONCLUIRÁ LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

d) **DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS**

LOS SERVICIOS DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO CUMPLIRÁN CON LOS SIGUIENTES NIVELES DE DISPONIBILIDAD:

ID	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE SERVICIO	DISPONIBILIDAD MENSUAL
1	DISPONIBILIDAD DE UTILIZAR EL SERVICIO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE IMPRESORAS Y/O MULTIFUNCIONALES EN LOS SITIOS DE OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 21:00 HRS  SÁBADO Y DOMINGOS DE 8:30 A 17:00 HRS	>= 98 %
2	DISPONIBILIDAD DE UTILIZAR EL SERVICIO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE IMPRESORAS Y/O MULTIFUNCIONALES EN LOS SITIOS DE LAS ZONAS METROPOLITANA, NORTE, NORESTE, SURESTE, OCCIDENTE Y CENTRO	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 19:00 HRS (HORA LOCAL)  SÁBADO Y DOMINGOS DE 8:00 A 17:00 HRS (HORA LOCAL)	>= 95 %
3	HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN	DISPONIBILIDAD DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN	LUNES A DOMINGO DE 8:00 A 21:00 HRS	>= 99.7 %
4	CENTRO DE OPERACIONES	DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE OPERACIONES	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 19:00 HRS (HORA LOCAL)  SÁBADO Y DOMINGOS DE 8:00 A 17:00 HRS (HORA LOCAL)	>= 99.7 %

e) **ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES, PROBLEMAS Y CAMBIOS**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SERÁ RESPONSABLE DE SOLUCIONAR LA AFECTACIÓN QUE POR CUALQUIER CASUSA GENERE LA INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS O IMPOSIBILITE LA OPERACIÓN DE ALGÚN EQUIPO CONTENIDO EN LOS SERVICIOS SOLICITADOS EN EL ANEXO TÉCNICO.

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO DISPONDRÁ DE LOS SIGUIENTES TIEMPOS:

PRIORIDAD	UBICACIÓN / ZONA	HORARIO DE SERVICIO	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN (TA)	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN (TS)	TIEMPO MÁXIMO DE RESPALDO (TR)
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OFICINAS CENTRALES</li> <li>• PLAZA DE LA REPUBLICA</li> </ul>	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 21:00 HRS  SÁBADO Y DOMINGOS DE 8:30 A 17:00 HRS	30 MINUTOS	2 HORAS	6 HORAS
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• METROPOLITANA</li> <li>• NORTE</li> <li>• NORESTE</li> <li>• SURESTE</li> <li>• OCCIDENTE</li> <li>• CENTRO</li> </ul>	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 19:00 HRS (HORA LOCAL)  SÁBADO Y DOMINGOS DE 8:00 A 17:00 HRS (HORA LOCAL)	45 MINUTOS	6 HORAS	16 HORAS

**TA=TIEMPO DE ATENCIÓN.**

ES EL TIEMPO QUE TRANSCURRE DESDE QUE EL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO RECIBE EL TICKET DE LA MESA DE SERVICIO HASTA QUE CONTACTA AL USUARIO FINAL. ESTE TIEMPO INCLUYE LAS ACTIVIDADES QUE SE EJECUTAN PARA REALIZAR EL DIAGNOSTICO, ASÍ COMO LAS PRIMERAS ACCIONES CORRECTIVAS.

**TS=TIEMPO DE SOLUCIÓN.**

ES EL TIEMPO QUE SE CONTABILIZA DESDE LA ASIGNACIÓN DEL TICKET AL PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO (INCLUYENDO EL NIVEL 1) HASTA LA SOLUCIÓN

**TR=TIEMPO DE RESPALDO.**

SE COMIENZA A CONTABILIZAR DESDE EL TIEMPO DE ATENCIÓN Y SE REFIERE AL TIEMPO CON EL QUE CUENTA J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PARA PROPORCIONAR E INSTALAR UN EQUIPO CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES EN CASO DE QUE NO SEA POSIBLE REPARAR EL EQUIPO ORIGINAL

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO PROPORCIONARÁ UN BIEN CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES EN REEMPLAZO DEL EQUIPO DAÑADO, SE INSTALARA, CONFIGURARA Y SE PONDRÁ A PUNTO PARA EL USO DEL USUARIO AFECTADO.

DE RESULTAR ADJUDICADO REALIZARA LAS ACCIONES PERTINENTES PARA MANTENER EL CONTROL DE ALTAS, BAJAS Y CAMBIOS DE EQUIPOS.

LAS HORAS PARA TIEMPO DE ATENCIÓN, SOLUCIÓN Y ENTREGA DE EQUIPO DE REEMPLAZO SE CONSIDERARÁN DENTRO DEL HORARIO DE SERVICIO DEFINIDO, 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.

**f) SERVICIOS BAJO DEMANDA**

MÁXIMO A LOS 15 DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA SOLICITUD EXPRESA POR ESCRITO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO CONCLUIRÁ LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA A PUNTO LOS SERVICIOS BAJO DEMANDA EN EL DESTINO FINAL INDICADO EN DICHA SOLICITUD.





**g) ENTREGABLES**

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO DISPONDRÁ DE LOS SIGUIENTES TIEMPOS PARA PROPORCIONAR LOS SIGUIENTES ENTREGABLES:

• **ENTREGABLES INICIALES**

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO DE ENTREGA
CARTAS RESPONSIVAS ENTREGA INICIAL	UNA VEZ CONCLUIDA LA IMPLEMENTACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS A NIVEL NACIONAL; EL LICITANTE GANADOR 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 DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA IMPLEMENTACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN	MÁXIMO A LOS 10 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA CONCLUSIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA

• **ENTREGABLES MENSUALES**

ENTREGABLE	DESCRIPCIÓN	PERIODO DE ENTREGA
REPORTE DE CONSUMO	REPORTE DE CONSUMO POR USUARIO, ÁREA, DIRECCIÓN, ZONA Y/O GRUPO DE USUARIOS	MÁXIMO A LOS 5 DÍAS HÁBILES POSTERIORES AL MES VENCIDO
REPORTE DE SALUD DEL SERVICIO	ESTADO QUE GUARDA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA QUE SOPORTA EL SERVICIO, INDICANDO LAS ACCIONES QUE SE DESARROLLARON Y/O RECOMENDACIONES.	
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 CONSUMIBLES	REPORTE DE LOS CONTROLES DE TÓNER SUMINISTRADO Y EN STOCK	
REPORTE DE DISPONIBILIDAD	REPORTE QUE MUESTRE EL NIVEL DE DISPONIBILIDAD DE CADA UNO DE LOS EQUIPOS INVOLUCRADOS EN EL OTORGAMIENTO DEL SERVICIO	
REPORTE DE 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.	

RFC: JRI-340903-AF3  
 San José de los Leones No. 7  
 Col. San Francisco Cuauhtlan  
 C.P. 53569 Naucalpan, Edo. de México.

69

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
 www.jrinter.com.mx  
 e-mail: global@jrinter.com.mx

*Handwritten signature or initials in blue ink.*

✓

• 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.
REPORTES DE CONTABILIZACIÓN DEL SERVICIO.	REPORTES DE CONTABILIZACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPRESIÓN (IMPRESIONES Y COPIAS) POR MES, AÑO DE LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS, POR ÁREA, DIRECCIÓN REGIONAL, ESTATAL O DE PLAZA INCLUYENDO REPRESENTACIONES Y MÓDULOS A NIVEL NACIONAL, INCLUYENDO LOS EQUIPOS QUE NO SE ENCUENTRAN EN LA RED INSTITUCIONAL (MPLS).	30 DÍAS NATURALES PREVIOS AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

h) SUSTITUCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

MÁXIMO A LOS 10 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA SOLICITUD EXPRESA POR ESCRITO DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO REALIZARA LA SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL QUE SE INDIQUE EN DICHA SOLICITUD.

XI. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO GARANTIZA EL FIEL Y EXACTO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, MEDIANTE FIANZA EXPEDIDA POR UNA INSTITUCIÓN AUTORIZADA LEGALMENTE PARA ELLO, CONFORME A LO QUE ESTABLECEN LOS ARTÍCULOS 48 FRACCIÓN II Y 49 FRACCIÓN II DE LA LEY, 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 SE PRESENTARA 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 SERA DENTRO DE LOS PRIMEROS DIEZ DÍAS NATURALES DEL EJERCICIO FISCAL QUE CORRESPONDA. LA RENOVACIÓN SEÑALADA SE REALIZARA 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 SE ENTREGARA 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.

XII. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL

J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO SE OBLIGA A PROPORCIONAR AL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO PÓLIZA EXPEDIDA POR INSTITUCIÓN AUTORIZADA POR LAS LEYES MEXICANAS A FAVOR DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, POR UN IMPORTE EQUIVALENTE AL 10% DEL MONTO MÁXIMO DEL CONTRATO, A FIN DE GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS QUE PUDIERAN PRESENTARSE COMO RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE CONTRATEN DERIVADOS DEL PRESENTE CONTRATO, LA CUAL SERA ENTREGADA DENTRO DE LOS 4 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA EMISIÓN DEL FALLO CORRESPONDIENTE. LA PÓLIZA INCLUIRA EL OBJETO DE LA CONTRATACIÓN Y LA VIGENCIA DEL CONTRATO.






### XIII. PENA CONVENCIONAL Y DEDUCTIVA

#### PENA CONVENCIONAL

DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 53 DE LA LEY, Y 96 DE SU REGLAMENTO, EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO, APLICARÁ LAS SIGUIENTES PENAS CONVENCIONALES A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO:

- a) **PUESTA EN OPERACIÓN DE SERVICIOS INICIALES.**  
CONSIDERANDO QUE EL NO CONTAR CON LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS INICIALES AFECTARÍA EL INICIO DEL SERVICIO, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL POR CAUSA IMPUTABLE A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, DEL 10% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL COSTO MENSUAL DE CADA EQUIPO NO ENTREGADO, CONSIDERANDO LOS COSTOS SEÑALADOS EN LA PROPUESTA ECONÓMICA.
- b) **SUMINISTRO DE RECURSOS HUMANOS**  
CONSIDERANDO QUE EL NO CONTAR CON EL TOTAL DE RECURSO HUMANO SOLICITADO, AFECTARÍA EL INICIO DEL SERVICIO, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL POR CAUSA IMPUTABLE A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, DEL 2% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL MONTO TOTAL MENSUAL DEL SERVICIO SUMINISTRO DE EQUIPO, CONSIDERANDO LOS COSTOS SEÑALADOS EN LA PROPUESTA ECONÓMICA.
- c) **IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN**  
POR CAUSA IMPUTABLE A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO EN EL INCUMPLIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL DEL 1% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL MONTO MENSUAL TOTAL DEL SERVICIO CENTRO DE OPERACIONES, CONSIDERANDO EL COSTO SEÑALADO EN LA PROPUESTA ECONÓMICA.
- d) **SERVICIOS BAJO DEMANDA**  
POR CAUSA IMPUTABLE A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, EN EL INCUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO DE SERVICIOS BAJO DEMANDA, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL DEL 1% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL COSTO MENSUAL DEL EQUIPO NO ENTREGADO, CONSIDERANDO LOS COSTOS SEÑALADOS EN EL SERVICIO SUMINISTRO DE EQUIPOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.
- e) **ENTREGABLES**  
POR ATRASO IMPUTABLE A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, EN EL INCUMPLIMIENTO DE ENTREGABLES, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL DEL 1% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL COSTO MENSUAL TOTAL DEL SERVICIO SUMINISTRO DE EQUIPOS CONSIDERANDO LOS COSTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.
- f) **SUSTITUCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**  
POR ATRASO IMPUTABLE A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, EN LA SUSTITUCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL DEL 1% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL COSTO MENSUAL TOTAL DEL SERVICIO SUMINISTRO DE EQUIPOS CONSIDERANDO LOS COSTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

#### DEDUCTIVA

DE ACUERDO CON LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULO 53BIS DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO Y 97 DE SU REGLAMENTO, EL H. INSTITUTO FONACOT APLICARÁ A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADOS, DEDUCTIVAS DE CONFORMIDAD CON LO SIGUIENTE:

- a) **DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS**

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE LA SIGUIENTE TABLA MUESTRA LOS PORCENTAJES DE DEDUCCIÓN QUE SE APLICARÁN SOBRE EL COSTO MENSUAL DE LOS SERVICIOS CORRESPONDIENTES SEÑALADOS EN LA PROPUESTA ECONÓMICA:

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Lepros No. 7  
Col. San Francisco Cuauhtlan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México.

71

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx



ID	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	HORARIO DE SERVICIO	DISPONIBILIDAD MENSUAL	DEDUCCIÓN POR INCUMPLIMIENTO
1	DISPONIBILIDAD DE UTILIZAR EL SERVICIO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE IMPRESORAS Y/O MULTIFUNCIONALES EN LOS SITIOS DE OFICINAS CENTRALES Y PLAZA DE LA REPUBLICA	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 21:00 HRS SÁBADO Y DOMINGOS DE 8:30 A 17:00 HRS	D >= 98 %	2 % POR CADA PUNTO PORCENTUAL DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE SOBRE COSTO UNITARIO MENSUAL DEL EQUIPO AFECTADO
2	DISPONIBILIDAD DE UTILIZAR EL SERVICIO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE IMPRESORAS Y/O MULTIFUNCIONALES EN LOS SITIOS DE LAS ZONAS METROPOLITANA, NORTE, NORESTE, SURESTE, OCCIDENTE Y CENTRO	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 19:00 HRS (HORA LOCAL) SÁBADO Y DOMINGOS DE 8:00 A 17:00 HRS (HORA LOCAL)	D >= 95 %	2 % POR CADA PUNTO PORCENTUAL DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE SOBRE COSTO UNITARIO MENSUAL DEL EQUIPO AFECTADO
3	HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN	DISPONIBILIDAD DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN	LUNES A DOMINGO DE 8:00 A 21:00 HRS	O >= 99.7 %	1 % POR CADA DÉCIMA PORCENTUAL DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE SOBRE COSTO UNITARIO MENSUAL DEL SERVICIO CENTRO DE OPERACIONES
4	CENTRO DE OPERACIONES	DISPONIBILIDAD DEL CENTRO DE OPERACIONES	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 19:00 HRS (HORA LOCAL) SÁBADO Y DOMINGOS DE 8:00 A 17:00 HRS (HORA LOCAL)	D >= 99.7 %	1 % POR CADA DÉCIMA PORCENTUAL DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL O DEFICIENTE SOBRE EL COSTO UNITARIO MENSUAL DEL SERVICIO CENTRO DE OPERACIONES

EL H. INSTITUTO FONACOT CONSIDERARÁ DE FORMA MENSUAL LA DISPONIBILIDAD (D) DE LOS SERVICIOS, CONTEMPLANDO LOS TIEMPOS COMPROMETIDOS (TC) Y TIEMPOS FUERA (TF) ACUMULADOS DE ACUERDO A LA SIGUIENTE FÓRMULA:

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

D= PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD DURANTE EL PERIODO.

b) ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE INCIDENTES, PROBLEMAS Y CAMBIOS

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE LAS SIGUIENTES TABLAS MUESTRAN LOS PORCENTAJES DE DEDUCCIÓN QUE SE APLICARÁN SOBRE EL COSTO MENSUAL TOTAL DEL SERVICIO SUMINISTRO DE EQUIPOS DE ACUERDO CON LOS COSTOS SEÑALADOS EN LA PROPUESTA ECONÓMICA:

Calidad de servicios lograda para tiempos de atención, solución y respaldo (aplica para todas las prioridades)		
Límite inferior	Límite superior	Porcentaje de la mensualidad a retener como deducción por exceder tiempo de atención, solución y/o respaldo (TA) (TS) (TR)
99%	100%	0%
98%	98.99%	0.5%
90%	93.99%	1%
85%	89.99%	3%
Menor a 85%		5%

CS= PORCENTAJE DE CALIDAD DE SERVICIO DURANTE EL PERIODO  
EL ÁREA TÉCNICA DE SU H. INSTITUTO FONACOT CONSIDERARÁ DE FORMA MENSUAL LA CALIDAD DE SERVICIO (CS), CON BASE EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN, SOLUCIÓN Y DE RESPALDO ALCANZADOS DURANTE UN PERIODO

EL PORCENTAJE DE LA CALIDAD DE SERVICIO, SE CALCULARA CON LA SIGUIENTE FORMULA

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

LAS DEDUCTIVAS SE APLICARAN POR SEPARADO, POR EL INCUMPLIMIENTO EN LOS NIVELES DE SERVICIO SOLICITADOS TA, TS Y TR.

LA DEDUCTIVA TOTAL SE OBTENDRÁ DE LA SUMA DE CADA DEDUCTIVAS (CSTA+CSTS+CSTR)

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuauhtalpan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México

72

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

x





#### XIV. NORMAS APLICABLES

LOS EQUIPOS PROPUESTOS POR J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. CUMPLEN CON LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- TODOS LOS EQUIPOS PROPUESTOS SON DE UNA SOLA MARCA.
- LOS EQUIPOS PROPUESTOS SON 100% NUEVOS, NO SON RE MANUFACTURADOS, DESCONTINUADOS Y/O RECICLADOS EN SU TOTALIDAD O EN ALGUNO DE LOS COMPONENTES QUE LO CONFORMAN.
- PARA EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS PROPUESTOS PARA OTORGAR EL SERVICIO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. ENTREGA EN SU PROPUESTA TÉCNICA COPIA SIMPLE DEL CERTIFICADO DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-019-SCFI-1998 "SEGURIDAD DE EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE DATOS" DONDE SE INDIQUEN LOS MODELOS DE EQUIPOS OFERTADOS. ESTE CERTIFICADO ESTA VIGENTE Y EMITIDO AL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS EN MÉXICO.
- PARA EQUIPOS MULTIFUNCIONALES PROPUESTOS PARA OTORGAR EL SERVICIO, J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. ENTREGA EN SU PROPUESTA TÉCNICA COPIA SIMPLE DEL CERTIFICADO DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-016-SCFI-1993 "APARATOS ELECTRÓNICOS DE USO EN OFICINA Y ALIMENTADOS POR DIFERENTES FUENTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA"; REQUISITOS DE SEGURIDAD Y MÉTODOS DE PRUEBA' DONDE SE INDIQUEN LOS MODELOS DE EQUIPOS OFERTADOS. ESTE CERTIFICADO ESTA VIGENTE Y EMITIDO AL FABRICANTE DE LOS EQUIPOS EN MÉXICO.

#### XV. CONFIDENCIALIDAD

CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO, EL H. INSTITUTO FONACOT PROPORCIONARÁ A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO TODA LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA EL DEBIDO DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES, MISMA QUE SE OBLIGA A GUARDAR Y A HACER GUARDAR ESTRUCTA CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA.

TODA LA DOCUMENTACIÓN QUE EL H. INSTITUTO FONACOT ENTREGUE A J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, ASÍ COMO TODA LA INFORMACIÓN QUE DESARROLLE, SERÁ PROPIEDAD EXCLUSIVA DE SU H. INSTITUTO FONACOT, CONSIDERÁNDOSE ESTA INFORMACIÓN COMO CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADA, POR LO QUE ÉSTARÁ 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 J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO GUARDARA LA SECRECÍA Y CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA MISMA, OBLIGÁNDOSE A NO USARLA, COPIARLA, TRANSMITIRLA O DIVULGARLA A TERCEROS SIN CONSENTIMIENTO EXPRESO Y POR ESCRITO DE SU H. INSTITUTO FONACOT.

LO ANTERIOR DEBE ENTENDERSE, QUE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO 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 DE SU H. 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 J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V. DE RESULTAR ADJUDICADO, SEA CONSTITUTIVA DE DELITO, EN PERJUICIO DE SU H. 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.

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leonés No. 7  
Col. San Francisco Guautlalpan  
C.P. 53569 Naucalpan Edo. de México.

73

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

x



**XVI. VISITA A LAS INSTALACIONES**

LA CONVOCANTE REALIZARÁ LA VISITA A LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE OPERACIONES DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., CON EL OBJETO DE EVALUAR Y VERIFICAR QUE CONTEMOS CON LAS CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS REQUERIDAS EN LOS NUMERALES II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCISO E) "CENTRO DE OPERACIONES" DEL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO" Y V.4.1. "PROPOSICIÓN TÉCNICA" DE LA CONVOCATORIA.


ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE NUESTRA PROPUESTA EL NO CUMPLIR CON CUALQUIERA DE LOS REQUISITOS SOLICITADOS EN DICHO NUMERAL, PARA TAL EFECTO, LA CONVOCANTE A TRAVÉS DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, LEVANTARÁ Y LLENARÁ EL DOCUMENTO DE EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD CON LO SOLICITADO EN EL ANEXO 13 B "VISITA A LAS INSTALACIONES", EL CUAL SE INTEGRARÁ COMO PARTE DE SU PROPUESTA TÉCNICA, MISMO QUE ESTARÁ VALIDADO CON LA FIRMA AUTÓGRAFA DEL LICITANTE Y LA CONVOCANTE.

EL CALENDARIO Y HORARIO DE VISITAS SE DARÁ A CONOCER A LOS LICITANTES EN EL ACTO DE APERTURA DE PROPOSICIONES EL ROL SE REALIZARÁ EN EL ORDEN QUE FUERON RECIBIDAS SUS PROPUESTAS.

**XVII. ADMINISTRACIÓN 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 SUBDIRECTOR GENERAL DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, SERÁ EL RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

ATENTAMENTE:

  
\_\_\_\_\_  
JOSE IGNACIO RENTERIA FLORES  
REPRESENTANTE LEGAL

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53569 Nautlalpan Edo. de México

74

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

## ANEXO I A DOMICILIOS

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 4 PÁGINAS, MISMAS QUE VAN DE LA 01 A LA 04, LAS CUALES UNA VEZ RUBRICADAS POR LAS PARTES, FORMARÁN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO I-SD-2017-167.

Vo. Bo. DEL ÁREA REQUERENTE \_\_\_\_\_



**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS**  
**No. LA-014P7R001-E358-2017**  
**RELATIVA A LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL”.**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-E358-2017**  
**ANEXO I A DOMICILIOS**

No.	Región	Sucursal	Domicilio	Teléfonos	Días y horarios de atención
1	Metropolitana	Oficinas Centrales	Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06760, Distrito Federal.	01 (55) 5265 7400	Lun a Vie 8:00 a 19:00
2	Metropolitana	Plaza de la Republica (Plaza de la Republica)	Plaza de la República No. 32, Planta Baja, Col. Tabacalera, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030, Distrito Federal.	01 (55) 52657400	Lun a Vie 8:00 a 19:00
3	Metropolitana	Mixcoac	Molinos esquina Santiago Rebull No. 61 Col. Mixcoac C.P. 3910 Del. Benito Juárez, Distrito Federal.	01 (55) 5273 5527 01 (55) 5271 6620 01 (55) 5273 9733	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
4	Metropolitana	Modulo Chilpancingo (Insurgentes)	Insurgentes Sur 452, Planta Baja, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06760, Distrito Federal.	01 (55) 5265 7400	Lun a Vie 8:00 a 19:00
5	Metropolitana	Portales	Municipio Libre No. 83, Col. Portales, Del. Benito Juárez, C.P. 03300, México, Distrito Federal.	01 (55) 56729433 01 (55) 56743511 01 (55) 56743598	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
6	Metropolitana	SAT BANCEN	Av. Hidalgo 77, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, Distrito Federal		Lun a Jue 10:00 a 18:00 Viernes 10:00 a 15:00 Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
7	Metropolitana	Tlalnepantla		01 (55) 55650314 01 (55) 55651359	Domingo 8:00 a 16:00
8	Metropolitana	Cuautitlán Izcalli	Av. Huhuetoca s/n, SORIANA, Loc. 6, Col. Claustro de San Miguel, Cuautitlán Izcalli, Estado de México.	01 (55) 58896836 01 (55) 58896075	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
9	Metropolitana	Vallejo	Norte 45 No. 853-B, Col. Industrial Vallejo, Del. Gustavo A. Madero, C.P. 02300, México, Distrito Federal.	01 (55) 57194012 01 (55) 55670473 01 (55) 55870031	Lun a Vie 8:00 a 19:00 Sábado 8:00 a 16:00
10	Metropolitana	Ecatepec	Vía Morelos No. 24, Col. Jajalpa, C.P. 55090, Ecatepec, Estado de México.	01 (55) 57709005	Lun a Vie 8:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
11	Metropolitana	Congreso Del Trabajo	Av. Ricardo Flores Magón No. 44, Col. Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06300, México, Distrito Federal.	01 (55) 55838450 01 (55) 55976588 01 (55) 57825617	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
12	Metropolitana	Zaragoza	Blvd. Puerto Aéreo No. 81, 1er piso, Col. Federal, Del. Venustiano Carranza, C.P. 15700, México, Distrito Federal.	01 (55) 57626583 01 (55) 26436785 01 (55) 26436783	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
13	Metropolitana	Chalco	Boulevard Cuauhtémoc, MZ. 53 LT. 6, Local 2, Col. Emiliano Zapata, Chalco de Covarrubias, Estado de México, C.P. 56608.	01 (55) 17341303 01 (55) 17341658 01 (55) 17341330	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
14	Metropolitana	Texcoco	Prolongación 16 de Septiembre No. 310, Loc. 30, Col. Barrio de San Pablo Centro, C.P. 56116, Texcoco, Estado de México.	01 (55) 59540909 01 (55) 59251899	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
15	Metropolitana	Coapa	Av. Canal de Miramontes 3280, locales 27, 28, 29, 30, Coaplaza, Col. Villacoapa, Del. Tlalpan, C.P. 14390	01 (55) 26522785 01 (55) 26523926	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
16	Metropolitana	Plaza de la República	Plaza de la República No. 32, Planta Baja, Col. Tabacalera, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030, Distrito Federal.	01 (55) 52657400	Lunes a Viernes 9:00 a 18:00
17	Norte	Chihuahua	Calle Séptima y Allende No. 1002, Zona Centro, C.P. 31000, Chihuahua, Chihuahua.	01 (614) 4153901 01 (614) 4153275 01 (614) 4152513	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
18	Norte	Delicias	Circuito Plaza de la Republica 4 Norte Colonia Centro Entre calle Central y calle 2da. Norte C.P. 33000.	01 (614) 4741376 01 (614) 4675868	Lun a Vie 9:00 a 17:00
19	Norte	Cd. Juárez	Paseo Triunfo de la Rep. No. 4450, Loc. 67 y 68, Cto. Comercial Río Grande, Col. Partido Escudero, C.P. 32330, Ciudad Juárez, Chihuahua.	01 (656) 613 6752 01 (656) 613 6527	Lun a Vie 8:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
20	Norte	Mexicali	Av. Reforma No. 692, sección primera de la Ciudad de Mexicali, Baja California Norte.	01 (686) 5525678 01 (686) 5525961 01 (686) 5526076	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
21	Norte	Tijuana	Blvd. Díaz Ordaz No.14910, Col. Las Brisas, Plaza Las Brisas, Tijuana, Baja California Norte.	01 (664) 6616305 01 (664) 6616207	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
22	Norte	Ensenada	Av. Delante fracción A y B, Lt. 007, Mza. 025, Col. Carlos Pacheco, C.P. 22890, Municipio de Ensenada, Baja California Norte.	01 (646) 1521920	Lun a Vie 9:00 a 17:00
23	Norte	Hermosillo	Blvd. Luis Donaldo Colosio No. 323, Col. Valle Grande, C.P. 83205, Hermosillo, Sonora.	01 (662) 2134345 01 (662) 2165628 01 (662) 2171593	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
24	Norte	Cd. Obregón	Durango No. 245 Sur, Col. Centro, C.P. 85000, Ciudad Obregón, Sonora.	01 (644) 413 5040 01 (644) 414 1041	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
25	Norte	Empalme	Plaza Reforma, Loc.5, Col. Moderna, C.P.85330, Empalme, Sonora.	01 (622) 1131429	Lunes a Viernes 9:00 a 17:00 Sábados 8:00 a 16:00

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS**  
**No. LA-014P7R001-E358-2017**  
**RELATIVA A LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL”.**

No.	Región	Sucursal	Domicilio	Teléfonos	Días y horarios de atención
26	Norte	Nogales	Av. de los Nogales No. 277, Loc. 3, 4 y 5, Plaza Coyoacán, Col. Colinas del Yaqui, C.P. 84093, Nogales, Sonora.	01 (631) 2096621 01 (631) 2095434	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
27	Norte	Culiacán	Gral. José Aguilar Barraza No. 1297 Poniente, Col. Centro, C.P. 80029, Culiacán, Sinaloa.	01 (667) 714 7152 01 (667) 717 0342 01 (667) 761 5771	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
28	Norte	Mazatlán	Av. Ejército Mexicano No. 1401-A, Col. Ferrocarrilera, C.P. 82010, Mazatlán, Sinaloa.	01 (669) 9820203 01 (669) 9823008 01 (669) 9827158	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
29	Norte	Los Mochis	Av. Cuauhtémoc No. 201 Poniente, Col. Bienestar, C.P. 81280, Los Mochis, Sinaloa.	01 (668) 818 2656 01 (668) 812 1772	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
30	Norte	La Paz	Calz. Forjadores de Sudcalifornia No. 286, Col. Bellavista, C.P. 23078, La Paz, Baja California Sur.	01 (612) 122 4111 01 (612) 121 4905 01 (612) 125 6136	Lun a Vie 8:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
31	Norte	San José del Cabo	Carretera Transpeninsular Km. 34 S, Col. Guaymitas, Plaza Guaymitas, Loc. 2, C.P. 2340, San José del Cabo, Baja California Sur.	01 (624) 1235962	Lun a Vie 9:00 a 17:00
32	Noreste	Monterrey	Av. Manuel L. Barragán No. 325 Norte, Col. Residencial Anáhuac, Plaza Fiesta Anáhuac, C.P. 66457, San Nicolás de los Garza Monterrey, NL.	01 (818) 3435075 01 (818) 3435069 01 (818) 3435061	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
33	Noreste	Monterrey II	Av. Ruiz Cortinas y General Bonifacio Salinas 600, Col. León XIII, C.P. 67120 Guadalupe N.L. Sucursal Soriana Lindavista.	01 (818) 3946521 01 (818) 3846676 01 (818) 3947369	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado de 8:00 a 16:00
34	Noreste	Nuevo Laredo	Calle Héroe de Nacataz y Reynosa s/n, anexo al Centro Cívico, Zona Centro, CP 88000, Nuevo Laredo, Tamaulipas.	01 (867) 7136666 Ext. 112 (9:00 a 15:30 hrs)	Lun a Vie 9:00 a 17:00
35	Noreste	San Luis Potosí	Independencia No. 1630, Col. Barrio San Miguelito, C.P. 78339, San Luis Potosí, San Luis Potosí.	01 (444) 8125207 01 (444) 8125466 01 (444) 8126290	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
36	Noreste	Zacatecas	Bldv. José López Portillo No. 303, edificio STPS, Col. Dependencias Federales, C.P. 98618, Zacatecas, Zacatecas.	01 (492) 9233947 01 (492) 9238964 01 (492) 9279015	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
37	Noreste	Fresnillo	Paseo del Mineral No. 1018, Col. Luis Donald Colosio, C.P. 99000, Fresnillo, Zacatecas.	01 (493) 9313357	Lun a Vie 9:00 a 17:00
38	Noreste	Durango	Aquiles Serdán No. 954, planta alta, Zona Centro, C.P. 34000, Durango, Durango.	01 (618) 8115721 01 (618) 8115644	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
39	Noreste	Saltillo	Bldv. Isidro López Zertuche No. 2567-A, Col. Universidad, C.P. 25260, Saltillo, Coahuila.	01 (844) 4164142 01 (844) 4167510 01 (844) 4167570	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
40	Noreste	Ciudad Acuña	Llramiento Emilio Mendoza Cisneros No. 1315, centro comercial MERCO, Col. Benjamín Canales, C.P. 26236, Cd. Acuña, Coahuila.	01 (877) 7730988 01 (877) 7731933	Lun a Vie 9:00 a 18:00
41	Noreste	Monclova	Calle de la Fuente No. 221, Loc. 4 y 5, Plaza Blanca, Col. Telefonistas, C.P. 25700, Monclova, Coahuila.	01 (866) 6336695 01 (866) 6336690	Lun a Vie 9:00 a 18:00
42	Noreste	Piedras Negras	Bldv. Eliseo Mendoza Berrueto s/n, Plaza Comercial, Loc. 5, Col. San Felipe Norte, C.P. 26070, Piedras Negras, Coahuila.	01 (878) 7824344 01 (878) 7824653	Lun a Vie 9:00 a 17:00
43	Noreste	Torreón	Av. Morelos No. 138 Poniente, Col. Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila.	01 (871) 7119738 01 (871) 7119758 01 (871) 712 3000	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
44	Noreste	Gómez Palacio	Av. Hidalgo No. 113 Sur, Loc. 4, Col. Centro, Gómez Palacio, Durango.	01 (871) 7140032 01 (871) 714 9718	Lun a Vie 8:00 a 16:00
45	Noreste	Tampico	Av. Hidalgo No. 2401, Col. Reforma, C.P. 89140, Tampico, Tamaulipas.	01 (833) 2136550 01 (833) 2136580 01 (833) 2138139	Lun a Vie 8:00 a 19:00 Sábado 8:00 a 16:00
46	Noreste	Reynosa	Aldama No. 1100, Loc. 26, Centro Comercial Río Grande, Col. Centro, C.P. 88500, Reynosa, Tamaulipas.	01 (899) 9220168 01 (899) 9220244 01 (899) 9226686	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
47	Noreste	Ciudad Victoria	Matamoros No. 237, oficinas de la STPS, Col. Centro, C.P. 87000, Ciudad Victoria, Tamaulipas.	01 (834) 3153941 01 (868) 1491284	Lun a Vie 9:00 a 17:00
48	Noreste	Matamoros	Ave. Prolongación González No. 2035 Col. Parque Industrial, Plaza Comercial Soriana Laguneta, C.P. 87479, Matamoros, Tamaulipas.	01 (868) 8133243 01 (999) 9280821 01 (999) 9235428	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
49	Sureste	Mérida	Paseo Montejo No. 492-A por la 43, Col. Centro, C.P. 97000, Mérida, Yucatán.	01 (999) 9247002 01 (981) 8113880	Domingo 8:00 a 16:00
50	Sureste	Campeche	Av. 16 de Septiembre s/n, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 24000, Campeche, Campeche.	01 (981) 8160692 01 (981) 8165793	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS**  
**No. LA-014P7R001-E358-2017**  
**RELATIVA A LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL”.**

No.	Región	Sucursal	Domicilio	Teléfonos	Días y horarios de atención
51	Sureste	Cancún	Av. Tulum, Retorno 1, Lote 3, Manzana 1, Súper manzana 22, Col. Centro, C.P. 77500, Benito Juárez, Quintana Roo.	01 (998) 8839701	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
				01 (998) 8840192	
				01 (998) 8841915	
52	Sureste	Chetumal	Av. Othón Pompeyo Blanco No. 204, 1er piso, Col. Centro, C.P. 77000, Chetumal, Quintana Roo.	01 (983) 2853937	Mar a Vie 9:00 a 17:00
53	Sureste	Cozumel	Plaza del Sol, Mercado de Artesanía, Local Planta Alta 8 Andador 5ta. Avenida Sur No. 1 Col. Centro C.P. 77600.	01 (987) 8690134	Lun a Vie 9:00 a 17:00
54	Sureste	Playa Del Carmen	Av. Benito Juárez, Lt. 3, Loc. 12, Plaza Papagayos, Col. Centro, C.P. 77710, Playa del Carmen, Quintana Roo.	01 (984) 8793855	Lun a Vie 9:00 a 17:00
55	Sureste	Tuxtla Gutiérrez	3a Norte Poniente No. 1395, entre la 12 y 13 Poniente Norte, Col. Moctezuma, C.P. 29030, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	01 (961) 6114703	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
				01 (961) 6110983	
56	Sureste	Tapachula	4a calle Ote. No. 5, Col. Centro, C.P. 30700, Tapachula, Chiapas.	01 (962) 6263226	Lun a Vie 9:00 a 17:00
57	Sureste	Veracruz	Av. Independencia No. 787-D, P.B., Col. Centro, C.P. 91700, Veracruz, Veracruz.	01 (229) 9550257	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
				01 (229) 9550338	
				01 (229) 9329187	
58	Sureste	Córdoba	Calle 5 No. 308, despacho 2, Col. Centro, C.P. 94500, Córdoba, Veracruz.	01 (271) 4052504	Lun a Vie 9:00 a 17:00
				01 (271) 4052503	
59	Sureste	Xalapa	Diego Leño s/n, Palacio Federal, Col. Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz.	01(228) 8415359	Lun a Vie 9:00 a 17:00
				01(228) 8412950	
60	Sureste	Poza Rica	Av. 20 de noviembre No. 110, Local 4 en Plaza Fuente, Col. Cazones, C.P. 93230, Poza Rica, Veracruz.	01 (782) 8269932	Lun a Vie 9:00 a 17:00
61	Sureste	Villahermosa	Benito Juárez No. 118-120, Col. Centro, C.P. 86000, Villahermosa, Tabasco.	01 (993) 3145804	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
				01 (993) 3145767	
				01 (993) 3125878	
62	Sureste	Cd. Del Carmen	Av. 10 de Julio No. 117 Col. Francisco y Madero CP. 24190 Cd. Del Carmen, Campeche.	01 (938) 1113366	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
63	Sureste	Coatzacoalcos	Av. Juárez No. 511, Col. Centro, C.P. 96400, Coatzacoalcos, Veracruz.	01 (921) 2123051	Lun a Vie 9:00 a 17:00
				01 (921) 2131207	
64	Occidente	Guadalajara	Av. Lázaro Cárdenas No. 2305, edificio H, Loc. 102, Plaza Comercial Abastos, Col. Las Torres, C.P. 44920, Guadalajara, Jalisco.	01 (333) 6583168	Lun a Vie 8:00 a 19:00 Sábado 8:00 a 16:00
				01 (333) 6584070	
				01 (333) 6714982	
65	Occidente	Federalismo	Av. Federalismo Norte 696 Sector Hidalgo, Entre Calle Cardenal y Alondra, Col. Artesanos, C.P. 44200, Guadalajara, Jalisco.	01 (333) 6584070	Lun a Vie 8:00 a 19:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
				01 (333) 6133112	
				01 (333) 6132711	
66	Occidente	Manzanillo	Blvd. Lázaro Cárdenas No. 1721, Col. Playa Azul las Brisas, C.P. 28218, Manzanillo, Colima.	01 (314) 3337526	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
				01 (314) 3337527	
				01 (314) 3337528	
67	Occidente	Colima	Av. Ignacio Sandoval No. 350 Loc. 3,4,5 Col. Lomas de Circunvalación C.P. 28010.	01 (312) 3306647	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Sábado 8:00 a 16:00
68	Occidente	Aguascalientes	Av. López Mateos Oriente No. 520, Col. Barrio de la Purísima C.P. 20259, Aguascalientes, Aguascalientes.	01 (449) 9166869	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
				01 (449) 9180335	
				01 (449) 9181032	
69	Occidente	Tepic	Av. Tecnológico No. 3983, Loc. 8, 9 y 10, Practiplaza Oriente, C.P. 63173, Tepic, Nayarit.	01 (311) 2145828	Lun a Vie 8:00 a 19:00 Sábado de 8:00 a 16:00
				01 (311) 2140444	
				01 (311) 2106024	
70	Occidente	Puerto Vallarta	Av. Francisco Villa No. 1474, P.B., Col. Los Sauces, C.P. 48328, Puerto Vallarta, Jalisco.	01 (322) 2253214	Lun a Vie 8:00 a 18:00 Sábado de 8:00 a 16:00
				01 (322) 2249137	
71	Occidente	León	Juan José Torres Landa Oriente 1007, Loc. 14 y 15, Col. Puerta San Rafael, León, Guanajuato.	01 (477) 1195315	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
				01 (477) 1195092	
				01 (477) 7079893	
72	Occidente	Celaya	Bld. Adolfo López Mateos No. 932 Poniente, Col Centro, C.P. 38000, Celaya, Guanajuato.	01 (461) 6091999	Lun a Vie 9:00 a 17:00
73	Occidente	Irapuato	Av. Guerrero No. 1871, Local 2, (entre Orquídea y Jazmín), Col. Gámez, C.P. 36650.	01 (462) 6241286	Lun a Vie 9:00 a 17:00
				01 (462) 6240443	
74	Occidente	Morelia	Av. Lázaro Cárdenas No. 2000, Col. Chapultepec Sur, C.P. 58260, Morelia, Michoacán.	01 (443) 3241154	Lun a Vie 8:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
				01 (443) 3144096	
				01 (443) 3145567	
75	Occidente	Lázaro Cárdenas	Av. Melchor Ocampo No. 73-A Altos, Col. 2o Sector FIDELAC, C.P. 60950, Lázaro Cárdenas, Michoacán.	01 (753) 5376000	Lun a Vie 9:00 a 17:00
				01 (753) 5322343	
				01 (753) 5322363	

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS**  
**No. LA-014P7R001-E358-2017**  
**RELATIVA A LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL”.**

No.	Región	Sucursal	Domicilio	Teléfonos	Días y horarios de atención
76	Occidente	Uruapan	Emilio Carranza No. 14- 4, Plaza Paraíso, C.P. 60000, Uruapan, Michoacán.	01 (452) 5237744 01 (452) 5244396	Lun a Vie 9:00 a 17:00
77	Occidente	Zamora	Zamora Amado Nervo Poniente No. 70, Col. Centro, C.P. 59600, Zamora, Michoacán.	01 (351) 5157711 01 (351) 5155093	Lun a Vie 9:00 a 17:00
78	Occidente	Querétaro	Av. Universidad Oriente No. 142, Col. Centro, C.P. 76000, Querétaro, Querétaro.	01 (442) 2123579 01 (442) 2129532 01 (442) 2127697	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00
79	Occidente	San Juan Del Rio	16 Septiembre No. 8, Loc. 1, Col. Centro, C.P. 76800, San Juan del Río, Querétaro.	01 (427) 2749675	Lun a Vie 9:00 a 17:00
80	Centro	Pachuca	Carr. Pachuca-Tulancingo No. 1000, Loc. D9 al D12, Plaza Universidad, Col. Abundio Martínez, C.P. 42184, Mineral de la Reforma, Hidalgo.	01 (287) 7142783 01 (287) 7134831	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
81	Centro	Tizayuca	Carretera México- Pachuca Km. 50, oficina de CANACINTRA Tizayuca, Zona Industrial Tizayuca, C.P. 43800, Tizayuca, Hidalgo.	01 (771) 1007612 01 (777) 3155251 01 (777) 3156653	Mar a Vie 10:00 a 17:00 Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
82	Centro	Cuernavaca	Plan de Ayala No. 1200, Col. Chapultepec, C.P. 62450, Cuernavaca, Morelos.	01 (777) 3162690 01 (735) 1080292	Lun a Vie 8:00 a 20:00 Sábado 8:00 a 16:00
83	Centro	Cuautla	Galeana No. 33, Loc. 101, planta alta, Col. Centro, C.P. 62740, Cuautla, Morelos.	01 (735) 3547739 01 (744) 4852802	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Lun a Vie 9:00 a 18:00
84	Centro	Acapulco	Av. Costera Miguel Alemán No. 1803, Frac. Magallanes, C.P. 39690, Acapulco, Guerrero.	01 (744) 4850191 01 (744) 4853833	Lun a Vie 9:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
85	Centro	Chilpancingo	Priv. de Jacarandas S/N, P.B., puerta 4 STPS, Col. Burócratas, C.P. 39090, Chilpancingo, Guerrero.	01 (747) 1161030 01 (222) 2466777	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Lunes a Viernes 9:00 a 18:00
86	Centro	Puebla	Calle 9 Norte No. 208, Col. Centro, C.P. 72000, Puebla, Puebla.	01 (222) 2461071 01 (222) 2466688	Sábados de 8:00 a 16:00
87	Centro	Centro Integral de Servicios (CIS)	Centro Integral de Servicios (CIS), Edificio SUR, Vía Atlixcayotl No. 1101.	01 (222) 3034600 Ext. 1123	Martes a Viernes 10:00 a 15:00
88	Centro	Servicenter de Volkswagen	Autopista México - Puebla Km. 116.5 San Lorenzo Almecatla.	s/n	Mar y Vie 12:00 a 17:00
89	Centro	Tlaxcala	Av. Ocotlán No. 15, Col. Ocotlán, C.P. 90100, Tlaxcala, Tlaxcala.	01 (246) 4621946 01 (246) 4622431	Lun a Vie 8:00 a 18:00 Sábado 8:00 a 16:00
90	Centro	Tezuitlan	El Encanto, entrada al Hospital General Sección 3ra. No. 20, C.P. 73954, Chignautla, Puebla.	01 (246) 4621446 s/n	Jue y Vie 11:00 a 15:00
91	Centro	Tehuacán	Calle 1 Norte No. 618, Loc. 8, 9 y 10, Plaza Montecarlo, Col. Francisco Sarabia, C.P. 75730, Tehuacán, Puebla.	01 (238) 3718940 01 (951) 5142655	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Lun a Vie 8:00 a 20:00
92	Centro	Oaxaca	Carbonera No. 902, Esquina González Ortega, Col. Barrio Trinidad de las Huertas, C.P. 68120, Oaxaca, Oaxaca.	01 (951) 5146954 01 (951) 5148588	Sábado 8:00 a 16:00
93	Centro	Salina Cruz	Av. Manuel Ávila Camacho No. 50, Palacio Federal, Salina Cruz, Oaxaca.	01 (971) 1338311 01(287) 8710442	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Lun a Vie 9:00 a 17:00
94	Centro	Tuxtepec	Av. 20 de Noviembre s/n, Col. La Piragua, C.P. 68300, Tuxtepec, Oaxaca.	01(287) 8710443 01 (722) 2136336	Lun a Vie 9:00 a 17:00 Lun a Vie 8:00 a 20:00
95	Centro	Toluca	Ignacio Allende Sur No. 116, Col. Centro, C.P. 50000, Toluca, Estado de México.	01 (722) 2142468 01 (722) 2142466	Sábado 8:00 a 16:00 Domingo 8:00 a 16:00

*Handwritten signature*

## ANEXO II PROPUESTA ECONÓMICA

EL PRESENTE ANEXO CONSTA DE 10 PÁGINAS, MISMAS QUE VAN DE LA 1 A LA 10, LAS CUALES UNA VEZ RUBRICADAS POR LAS PARTES, FORMARÁN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO I-SD-2017-167.

Vo. Bo. DEL ÁREA REQUERENTE \_\_\_\_\_



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
(INSTITUTO FONACOT)  
DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS No. LA-014P7R001-E358-2017  
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN,  
DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL".**

**CON RELACIÓN A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA AL RUBRO INDICADO Y EN  
RESPUESTA AL CONTENIDO DE LAS BASES, JOSE IGNACIO RENTERÍA FLORES, EN SU CARÁCTER  
DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA J.R. INTERCONTROL, S.A DE C.V., MANIFIESTA:**

**VII. PAGO**

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 51 DE LA LEY, 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 NUMERAL II.8.1. ENTREGABLES, LOS CUALES DEBERÁN CONTAR CON EL VISTO BUENO POR PARTE DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.

**J.R. INTERCONTROL, S.A DE C.V DE RESULTAR GANADOR ENTREGARÁ LA FACTURA, LOS DOCUMENTOS Y ENTREGABLES QUE APLIQUEN A MÁS TARDAR EL QUINTO DÍA HÁBIL DEL MES; EL INSTITUTO TENDRÁ 5 DÍAS PARA VALIDAR DICHS 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 10 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.

**CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA EL PAGO DEL SERVICIO**

EN EL ENTENDIDO QUE EL PAGO MENSUAL FIJO DE EQUIPOS SE REALIZARÁ DE CONFORMIDAD A LAS CANTIDADES DE EQUIPOS MULTIFUNCIONALES Y DE IMPRESIÓN SUMINISTRADOS, Y VOLÚMENES DE IMPRESIÓN B/N Y COLOR REALIZADOS, CONSIDERANDO QUE LAS CANTIDADES MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS SERÁN LAS INICIALES, Y EL INSTITUTO PODRÁ SOLICITAR LOS EQUIPOS BAJO DEMANDA HASTA LLEGAR A LAS CANTIDADES MÁXIMAS, SIN QUE SEA OBLIGATORIO PARA EL INSTITUTO LLEGAR A ESTAS.

TABLA 1			
NO.	PERFIL DE EQUIPO	CANTIDAD DE EQUIPO A SUMINISTRAR	
		MÍNIMA	MÁXIMA
1	MULTIFUNCIONAL B/N 40 PPM	126	208
2	MULTIFUNCIONAL COLOR 32 PPM	9	15
3	MULTIFUNCIONAL B/N 42 PPM	80	133
4	MULTIFUNCIONAL B/N 26 PPM	87	146



5	IMPRESORA COLOR 32 PPM	5	8
6	IMPRESORA B/N 42 PPM	9	15
<b>TOTAL</b>		<b>316</b>	<b>525</b>

ESTO DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 47 DE LA LEY, H. INSTITUTO ESTABLECIÓ UNA CANTIDAD MÍNIMA DE 316 EQUIPOS Y MÁXIMO DE 525, EN EL ENTENDIDO QUE ESTAS CANTIDADES SON DE REFERENCIA YA QUE PARA EJERCER EL PRESUPUESTO DEL SERVICIO EL INSTITUTO SE RESERVA EL DERECHO DE AMPLIAR O DISMINUIR EL NÚMERO DE EQUIPOS ESTABLECIDOS EN ESTA LICITACIÓN, DE ASÍ REQUERIRLO DENTRO DEL PRESUPUESTO MÁXIMO ESTABLECIDO.

EN EL ENTENDIDO QUE EL PAGO DE LOS SERVICIOS SE REALIZARÁ MENSUALMENTE EN UN ESQUEMA MIXTO, UNA PARTE FIJA CORRESPONDIENTE A CADA EQUIPO SUMINISTRADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EL CENTRO DE OPERACIONES, MÁS UNA PARTE VARIABLE DETERMINADA POR EL PRECIO UNITARIO DE CADA HOJA IMPRESA EN EL EQUIPO DURANTE EL MES A FACTURAR.

EL COSTO UNITARIO POR HOJA IMPRESA DEBE SER EL MISMO PARA TODOS LOS EQUIPOS INCLUIDOS EN LA PROPUESTA, EN TANTO QUE EL PRECIO TOTAL MENSUAL DE LOS EQUIPOS PODRÍA VARIAR EN CASO DE SUMINISTRO DE EQUIPOS ADICIONALES.

ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE LOS VOLÚMENES DE IMPRESIÓN EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS PUEDE VARIAR DEPENDIENDO DE LAS NECESIDADES DEL INSTITUTO FONACOT, POR LO QUE LA FACTURACIÓN MENSUAL SE DETERMINARÁ SUMANDO EL PRECIO FIJO POR EQUIPO MÁS EL COSTO VARIABLE QUE SE OBTENGA DE MULTIPLICAR EL NÚMERO DE HOJAS IMPRESAS POR EL PRECIO UNITARIO OFERTADO POR EL LICITANTE GANADOR, EL CUAL DEBERÁ DESGLOSAR EN LA FACTURA EL PRECIO POR CADA UNO DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

DE CONFORMIDAD A LA ENTERA, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, LA CUAL SE CONSIDERARÁ COMO ÁREA O DIRECCIÓN MIGRADO Y POR ENDE, SUSCEPTIBLE DE PAGO, AQUEL EN EL QUE SE HAYAN SUSTITUIDO LOS EQUIPOS DE IMPRESIÓN ACTUAL POR LOS PROPORCIONADOS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO EN DICHO ÁREA O DIRECCIÓN; O CONFORME A LOS NIVELES DE SERVICIO PARA LOS EQUIPOS BAJO DEMANDA 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, 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.

LOS CFDI'S (FACTURAS) DEBERÁN CONTAR CON EL VISTO BUENO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y CON LOS REQUISITOS FISCALES VIGENTES SEÑALADOS EN LOS ARTÍCULOS 29 Y 29-A DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN APLICABLE EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, POR LO QUE DEBERÁN:

1. PRESENTAR COMPROBANTES FISCALES DIGITALES POR INTERNET (CFDI), EN ARCHIVO XML Y LA REPRESENTACIÓN DE DICHS COMPROBANTES EN DOCUMENTO IMPRESO EN PAPEL, QUE REÚNAN LOS REQUISITOS FISCALES RESPECTIVOS. DICHS COMPROBANTES SERÁN ENTREGADOS EN LAS OFICINAS CENTRALES DEL INSTITUTO FONACOT, UBICADAS EN AVENIDA INSURGENTES SUR NO. 452, 2° PISO, COL. ROMA SUR, C.P. 06760, DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC, CIUDAD DE MÉXICO, EN LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y

COMUNICACIÓN, ASÍ MISMO DEBERÁN SER ENVIADOS AL CORREO ELECTRÓNICO A ANGEL.GASCON@FONACOT.GOB.MX;, EN UN HORARIO DE LABORES DE LAS 9:00 A LAS 15:00 HORAS DE LUNES A VIERNES EN DÍAS HÁBILES.

2. INDICAR LA DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS, CANTIDAD, UNIDAD DE MEDIDA, PRECIO UNITARIO, IMPUESTOS Y PRECIO TOTAL Y DE SER POSIBLE INDICAR EL NÚMERO DE CONTRATO QUE AMPARA DICHA FACTURA.

ATENTAMENTE

*J. Rentería*  
JOSE IGNACIO RENTERIA FLORES  
REPRESENTANTE LEGAL

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
(INSTITUTO FONACOT)  
DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS No. LA-014P7R001-E358-2017  
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN,  
DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL".**

**CON RELACIÓN A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA AL RUBRO INDICADO Y EN  
RESPUESTA AL CONTENIDO DE LAS BASES, JOSE IGNACIO RENTERÍA FLORES, EN SU CARÁCTER  
DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA J.R. INTERCONTROL, S.A DE C.V., MANIFIESTA:**

**11.14.- PENAS CONVENCIONALES Y DEDUCTIVAS**

**11.14.1 PENAS CONVENCIONALES**

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO DE ACUERDO A LOS TÉRMINOS DE LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 53 DE LA LEY, 95 Y 96 DE EL REGLAMENTO, EL INSTITUTO FONACOT, APLICARÁ A J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADOS LAS PENAS CONVENCIONALES, DE CONFORMIDAD CON LO SIGUIENTE:

**a) PUESTA EN OPERACIÓN DE SERVICIOS INICIALES.**

CONSIDERANDO QUE EL NO CONTAR CON LOS EQUIPOS MULTIFUNCIONALES E IMPRESORAS INICIALES AFECTARÍA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL POR CAUSA IMPUTABLE A J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO DEL 10% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL COSTO MENSUAL DE CADA EQUIPO NO ENTREGADO, CONSIDERANDO LOS COSTOS SEÑALADOS EN LA PROPUESTA ECONÓMICA.

**b) SUMINISTRO DE RECURSOS HUMANOS**

CONSIDERANDO QUE EL NO CONTAR CON EL TOTAL DE RECURSO HUMANO SOLICITADO, AFECTARÍA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL POR CAUSA IMPUTABLE A J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO, DEL 2% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL MONTO TOTAL MENSUAL DEL SERVICIO SUMINISTRO DE EQUIPO, NUMERAL II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCISO B. CANTIDADES Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS DEL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO", CONSIDERANDO LOS COSTOS SEÑALADOS EN LA PROPUESTA ECONÓMICA.

**c) IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN**

POR CAUSA IMPUTABLE A J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO EN EL INCUMPLIMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL DEL 1% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL MONTO MENSUAL TOTAL DEL SERVICIO CENTRO DE OPERACIONES, NUMERAL II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCISO E. CENTRO DE OPERACIONES DEL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO", CONSIDERANDO EL COSTO SEÑALADO EN LA PROPUESTA ECONÓMICA.

d) **SERVICIOS BAJO DEMANDA**

POR CAUSA IMPUTABLE A J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO EN EL INCUMPLIMIENTO DEL SUMINISTRO DE SERVICIOS BAJO DEMANDA NUMERAL II. **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCISO Q. SERVICIOS BAJO DEMANDA DEL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"**, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL DEL 10% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL COSTO MENSUAL DEL EQUIPO NO ENTREGADO CONSIDERANDO LOS COSTOS SEÑALADOS EN EL SERVICIO **SUMINISTRO DE EQUIPOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.**

e) **ENTREGABLES**

POR ATRASO IMPUTABLE A J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO EN EL INCUMPLIMIENTO DE ENTREGABLES, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL DEL 1% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL COSTO MENSUAL TOTAL DEL SERVICIO **SUMINISTRO DE EQUIPOS NUMERAL II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCISO B. CANTIDADES Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS DEL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"**, CONSIDERANDO LOS COSTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

f) **SUSTITUCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

POR ATRASO IMPUTABLE A J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADOS EN LA SUSTITUCIÓN DE RECURSOS HUMANOS, SE APLICARÁ UNA PENA CONVENCIONAL DEL 1% POR CADA DÍA DE ATRASO SOBRE EL COSTO MENSUAL TOTAL DEL SERVICIO **SUMINISTRO DE EQUIPOS NUMERAL II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCISO B. CANTIDADES Y DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS DEL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO"** CONSIDERANDO LOS COSTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA.

PARA EL PAGO DE LAS PENAS CONVENCIONALES, EL H. INSTITUTO INFORMARÁ POR ESCRITO A J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADOS EL CÁLCULO DE LA PENA A LA QUE SE HIZO ACREEDOR, INDICANDO EL NÚMERO DE DÍAS DE ATRASO, ASÍ COMO LA BASE PARA SU CÁLCULO Y EL MONTO A QUE SE HIZO ACREEDOR.

PARA EFECTUAR ESTE PAGO, J.R., INTERCONTROL S.A DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADOS CONTARÁ CON UN PLAZO QUE NO EXCEDERÁ DE 5 (CINCO) DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN; A TRAVÉS DE REFERENCIA BANCARIA QUE SE GENERA EL MISMO DÍA EN EL QUE EFECTUARÁ EL PAGO LA CUAL SERÁ PROPORCIONADA POR LA DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.

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 INFERIOR Y LAS QUE CONTENGAN DE 51 A 99 CENTAVOS, EL IMPORTE DE LA PENALIZACIÓN SE AJUSTARÁ A PESOS A LA UNIDAD INMEDIATA SUPERIOR.

EN EL ENTENDIDO QUE LA ACUMULACIÓN DE DICHAS PENAS NO EXCEDERÁ DEL IMPORTE DE LA GARANTÍA DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, ES DECIR DEL 10% (DIEZ POR



CIENTO) ANTES DE I.V.A. DEL IMPORTE TOTAL DEL CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 53 DE LA LEY Y 96 DE EL REGLAMENTO.

EN EL ENTENDIDO DE QUE SEA RESCINDIDO EL CONTRATO, NO PROCEDERÁ EL COBRO DE DICHA PENALIZACIÓN, NI LA CONTABILIZACIÓN DE LA MISMA PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO. LO ANTERIOR, SIN PERJUICIO DEL DERECHO DE QUE LA CONVOCANTE PUEDA OPTAR ENTRE EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO O RESCINDIRLO, DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 54 DE LA LEY.

ATENTAMENTE

  
JOSE IGNACIO RENTERIA FLORES  
REPRESENTANTE LEGAL

  
  
  
✓



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
(INSTITUTO FONACOT)  
DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS No. LA-014P7R001-E358-2017  
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN,  
DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL".**

**CON RELACIÓN A LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA AL RUBRO INDICADO Y EN  
RESPUESTA AL CONTENIDO DE LAS BASES, JOSE IGNACIO RENTERÍA FLORES, EN SU CARÁCTER  
DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA J.R. INTERCONTROL, S.A DE C.V., MANIFIESTA:**

**II.9 IMPUESTOS Y DERECHOS.**

ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE SOLO SERA CUBIERTO POR EL INSTITUTO EL  
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO RECIBIDO, CUALQUIER  
OTRO IMPUESTO O DERECHO QUE SE GENERE CON MOTIVO DE LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO SERÁ RESPONSABILIDAD DEL J.R INTERCONTROL S.A DE C.V

ATENTAMENTE

  
JOSE IGNACIO RENTERÍA FLORES  
REPRESENTANTE LEGAL

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México.

7

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES.**  
**(INSTITUTO FONACOT)**  
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CON REDUCCIÓN DE PLAZOS NO. LA-014P7R001-E358-2017**  
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL ADMINISTRADO DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y FOTOCOPIADO A NIVEL NACIONAL".

**ANEXO 11**

**FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA**

A FIN DE INTEGRAR NUESTRA COTIZACIÓN CONSIDERAMOS LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO 13 "CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO".

EN EL ENTENDIDO DE LA INDICACIÓN DE QUE LA VIGENCIA DE LA COTIZACIÓN SERÁ POR LOS EJERCICIOS FISCALES 2017, 2018, 2019 Y 2020, Y QUE LOS PRECIOS SERÁN FIJOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO, ASÍ COMO SU CONFORMIDAD A LAS CONDICIONES DE PAGO ESTABLECIDAS EN ESTA CONVOCATORIA. ACEPTANDO QUE EN CASO DE ALGUNA SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, LA PROPUESTA PERMANECERÁ VIGENTE HASTA EN TANTO QUEDE SIN EFECTO LA SUSPENSIÓN.

**PROPUESTA ECONOMICA**  
**(36 MESES)**

1. ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE PARA DETERMINAR EL PRECIO FIJO, SE SUMARA EL RESULTADO DE MULTIPLICAR EL NÚMERO DE EQUIPOS DE REFERENCIA POR EL PRECIO FIJO UNITARIO MENSUAL POR 36 (QUE ES EL NÚMERO DE MESES DE VIGENCIA).
2. PARA DETERMINAR EL PRECIO VARIABLE SE MULTIPLICARÁ EL PRECIO UNITARIO POR HOJA IMPRESA POR EL VOLUMEN DE IMPRESIÓN DE REFERENCIA POR EL NÚMERO DE MESES DE REFERENCIA (36) PARA IMPRESIONES MONOCROMÁTICAS MÁS IMPRESIONES A COLOR.

ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE LOS VOLÚMENES DE IMPRESIÓN EN CADA UNO DE LOS EQUIPOS PUEDE VARIAR DEPENDIENDO DE LAS NECESIDADES DE SU INSTITUTO, POR LO QUE LA FACTURACIÓN MENSUAL SE DETERMINARÁ SUMANDO EL PRECIO FIJO POR EQUIPO MÁS EL COSTO VARIABLE QUE SE OBTENGA DE MULTIPLICAR EL NÚMERO DE HOJAS IMPRESAS POR EL PRECIO UNITARIO OFERTADO POR J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DESGLOSAREMOS EN LA FACTURA EL PRECIO POR CADA UNO DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

EN EL ENTENDIDO DE QUE LAS VOLUMETRÍAS ESTABLECIDAS EN LOS SIGUIENTES CUADROS ÚNICAMENTE SE CONSIDERARAN PARA EFECTOS DE EVALUACIÓN DE NUESTRA PROPUESTA ECONÓMICAS.

3. ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE PARA DETERMINAR EL PRECIO DEL SERVICIO POR EL CENTRO DE OPERACIONES, SE CONSIDERARA EL PAGO MENSUAL, POR LO QUE UN VEZ CONCLUIDA LA IMPLEMENTACIÓN SE COMENZARA A REALIZAR ESTE PAGO.
4. EN EL ENTENDIDO QUE PARA DETERMINAR EL PRECIO DEL SERVICIO DURANTE EL PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN, SE CONSIDERARA EL PAGO DE LOS SERVICIOS DEVENGADOS DE ACUERDO A LA DESCRIPCIÓN DEL PAGO DE SERVICIOS DURANTE EL PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN.

SERA RESPONSABILIDAD DE J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., DE RESULTAR ADJUDICADO MANTENER LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DURANTE EL PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS SERVICIOS, POR LO QUE SE CONSIDERARA EL COSTO DEL SERVICIO DE TRANSICIÓN, EL CUAL SE DARÁ DURANTE LA TRANSICIÓN DEL ACTUAL PRESTADOR, EL CUAL SERÁ MÁXIMO DE 40 DÍAS HÁBILES, A FIN DE EVITAR UNA AFECTACIÓN EN LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL INSTITUTO.





1.- SUMINISTRO DE EQUIPO

SUMINISTRO DE EQUIPO								
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	NÚMERO DE EQUIPOS MÍNIMOS (A)	NÚMERO DE EQUIPOS MÁXIMOS (B)	NÚMERO DE MESES (C)	PRECIO FIJO UNITARIO MENSUAL (D)	TOTAL PRECIO FIJO MENSUAL MÍNIMO (E) E=A*C*D	TOTAL PRECIO FIJO MENSUAL MÁXIMO (F) F = B * C*D
1	MULTIFUNCIONAL B/N 40 PPM	EQUIPO	126	208	36	\$ 3,142.00	\$ 14,252,112.00	\$ 23,527,296.00
2	MULTIFUNCIONAL COLOR 32 PPM	EQUIPO	9	15	36	\$ 3,385.00	\$ 1,096,740.00	\$ 1,827,900.00
3	MULTIFUNCIONAL B/N 42 PPM	EQUIPO	80	133	36	\$ 280.00	\$ 806,400.00	\$ 1,340,640.00
4	MULTIFUNCIONAL B/N 26 PPM	EQUIPO	87	146	36	\$ 218.00	\$ 682,776.00	\$ 1,145,808.00
5	IMPRESORA COLOR 32 PPM	EQUIPO	5	8	36	\$ 455.00	\$ 81,900.00	\$ 131,040.00
6	IMPRESORA B/N 42 PPM	EQUIPO	9	15	36	\$ 187.00	\$ 60,588.00	\$ 100,980.00
SUBTOTAL 1							\$ 16,980,516.00	\$ 28,073,664.00
IVA							\$ 2,716,882.56	\$ 4,491,786.24
TOTAL 1							\$ 19,697,398.56	\$ 32,565,450.24

2.- SERVICIO VARIABLE

SERVICIO VARIABLE (COSTO POR HOJA DE COPIA E IMPRESIÓN MONOCROMÁTICA Y COLOR).						
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	VOLUMEN DE IMPRESIÓN MENSUAL (REFERENCIA*) (A)	NÚMERO DE MESES DE REFERENCIA (B)	PRECIO UNITARIO (C)	TOTAL (D=A*B*C)
1	MONOCROMÁTICA	COPIA/IMPRESIÓN	2,400,000	36	\$ 0.27	\$ 23,328,000.00
2	COLOR	COPIA/IMPRESIÓN	55,000	36	\$ 1.80	\$ 3,564,000.00
SUBTOTAL 2						\$ 26,892,000.00
IVA						\$ 4,302,720.00
TOTAL 2						\$ 31,194,720.00

3.- CENTRO DE OPERACIONES

CENTRO DE OPERACIONES						
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD (A)	NUMERO DE MESES (B)	COSTO UNITARIO (C)	TOTAL (D=A*B*C)	
1	CENTRO DE OPERACIONES	1	36	\$ 2,523.50	\$ 90,846.00	
SUBTOTAL (3)					\$ 90,846.00	
IVA					\$ 14,535.36	
TOTAL (3)					\$ 105,381.36	

- J.R. INTERCONTROL S.A. DE C.V., CONSIDERARA TODOS LOS COSTOS NECESARIOS PARA MANTENER EN OPERACIÓN LOS EQUIPOS CON QUE ACTUALMENTE SE ESTÁ PRESTANDO EL SERVICIO HASTA LA SUSTITUCIÓN DE LOS MISMOS.
- ES DE NUESTRO CONOCIMIENTO QUE LA SUSTITUCIÓN DE LOS EQUIPOS SE REALIZARA DE MANERA GRADUAL, CON LA FINALIDAD DE NO AFECTAR LA OPERACIÓN DE SU INSTITUTO, POR LO QUE EN EL MOMENTO QUE SE DÉ POR CONCLUIDA LA SUSTITUCIÓN DE LOS SERVICIOS, SE DEJARA DE REALIZAR EL PAGO DE LOS EQUIPOS CON LOS QUE ACTUALMENTE SE ESTÁ PRESTANDO EL SERVICIO, PARA COMENZAR A REALIZAR EL PAGO DE LOS NUEVOS SERVICIOS.
- UNA VEZ REALIZADA LA SUSTITUCIÓN DE LOS EQUIPOS CON LOS QUE ACTUALMENTE SE ESTÁ PRESTANDO EL SERVICIO, ENTREGAREMOS AL ÁREA TÉCNICA DE SU INSTITUTO LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE LA SUSTITUCIÓN Y ENTREGA DE LOS NUEVOS SERVICIOS, PARA QUE PUEDAN REALIZAR LOS PAGOS CORRESPONDIENTES.

PRECIO TOTAL MÍNIMO DE LA PROPUESTA =  
PRECIO FIJO MÍNIMO + PRECIO VARIABLE + CENTRO DE OPERACIONES

TOTAL PRECIO MÍNIMO SUMINISTRO DE EQUIPO (A)	TOTAL PRECIO SERVICIO VARIABLE COSTO POR HOJA DE COPIA E IMPRESIÓN MONOCROMÁTICA Y COLOR (B)	TOTAL PRECIO FIJO CENTRO DE OPERACIONES (C)	SUBTOTAL MÍNIMO (E)	
(SUBTOTAL)	(SUBTOTAL 2)	(SUBTOTAL 3)	E=A + B+C	
\$ 16,980,516.00	\$ 26,892,000.00	\$ 90,846.00	\$ 43,963,362.00	
			IVA	\$ 7,034,137.92
			<b>TOTAL MÍNIMO</b>	<b>\$ 50,997,499.92</b>

PRECIO TOTAL MÁXIMO DE LA PROPUESTA =  
PRECIO FIJO MÁXIMO + PRECIO VARIABLE + CENTRO DE OPERACIONES

TOTAL PRECIO MÁXIMO SUMINISTRO DE EQUIPO (A)	TOTAL PRECIO SERVICIO VARIABLE COSTO POR HOJA DE COPIA E IMPRESIÓN MONOCROMÁTICA Y COLOR (B)	TOTAL PRECIO FIJO CENTRO DE OPERACIONES (C)	SUBTOTAL MÁXIMO (E)	
(SUBTOTAL)	(SUBTOTAL 2)	(SUBTOTAL 3)	E=A + B+C	
\$ 28,073,664.00	\$ 26,892,000.00	\$ 90,846.00	\$ 55,056,510.00	
			IVA	\$ 8,809,041.60
			<b>TOTAL MÁXIMO</b>	<b>\$ 63,865,551.60</b>

ATENTAMENTE,

*J. Rentería Flores*  
JOSE IGNACIO RENTERÍA FLORES  
REPRESENTANTE LEGAL

RFC: JRI-840903-AF3  
San José de los Leones No. 7  
Col. San Francisco Cuautlalpan  
C.P. 53569, Naucalpan, Edo. de México.

Tel: 5359-0223 con 10 Líneas, Fax: 5359-3866  
www.jrinter.com.mx  
e-mail: global@jrinter.com.mx

10