



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 26 fracción I, 28 fracción I, 31 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 30 de su Reglamento y demás disposiciones aplicables en la materia; por conducto de la Subdirección General de Administración, ubicada en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en México, Distrito Federal, con teléfono 52-65-74-00 extensiones 7380 y 7611, celebrará la Licitación Pública Nacional No. 14100001-0XX-08, para la Contratación Abierta Plurianual del Servicio de Soporte y Suministro de Equipos de Cómputo y Periféricos, de acuerdo a las siguientes:

BASES:

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

1. **Área responsable de la contratación:** Las áreas administrativas del INSTITUTO FONACOT facultadas para llevar a cabo procedimientos de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa, en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, así como de contratación de servicios.
2. **Área solicitante:** Las que de acuerdo a sus necesidades requieran la contratación de servicios.
3. **Área técnica:** La que establezca especificaciones y normas de carácter técnico.
4. **S.F.P.:** Secretaría de la Función Pública.
5. **COMPRANET:** Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales, desarrollado por la S.F.P., con dirección electrónica en Internet: <http://www.compranet.gob.mx>
6. **Contrato:** Instrumento legal que suscribe el INSTITUTO FONACOT con el Licitante adjudicado en el que constan los derechos y obligaciones, conforme a los cuales se regirán las partes.
7. **Convocante y/o Contratante:** Instituto del Fondo Nacional Para el Consumo de los Trabajadores y/o Instituto Fonacot.
8. **Internet:** Red Mundial de Computadoras.
9. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
10. **Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
11. **Licitante:** La persona que participe en la presente Licitación que ofrece sus productos o servicios al INSTITUTO FONACOT.
12. **Prestador del servicio:** La persona física o moral, que celebre con el INSTITUTO FONACOT, el contrato que se derive de esta Licitación Pública.
13. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
14. **Programa informático:** El medio de captura desarrollado por la S.F.P. que permite a los licitantes, así como al Instituto Fonacot, enviar y recibir información por medios remotos de comunicación electrónica, así como generar para cada licitación pública un mecanismo de seguridad que garantice la confidencialidad con la cual podrán abrirse los sobres que contengan las proposiciones en la fecha y hora establecidas en la convocatoria para inicio de los actos de presentación y apertura.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

15. **Medio de identificación electrónica:** conjunto de datos electrónicos asociados con un documento que son utilizados para reconocer a su autor, y que legitiman el consentimiento de éste para obligarlo a las manifestaciones que en él se contienen, de conformidad con el artículo 27 de la Ley.
16. **Certificación del medio de identificación electrónica:** el proceso mediante el cual la S.F.P. emite un certificado digital para establecer la identificación electrónica de un licitante.
17. **IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
18. **Testigo Social:** Las personas físicas que pertenezcan o no a organizaciones no gubernamentales, así como las propias organizaciones no gubernamentales, que cuenten con el registro correspondiente ante la S.F.P., que a solicitud de las dependencias y entidades, de mutuo propio, o a solicitud de la propia S.F.P., podrán participar con derecho a voz en las contrataciones que lleven a cabo las dependencias y entidades, emitiendo al término de su participación un testimonio público sobre el desarrollo de las mismas.
19. **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes.
20. **SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

1.- DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

La Convocante cuenta con los recursos necesarios para la contratación del servicio objeto de la presente Licitación, de conformidad con la disponibilidad presupuestal de los recursos previstos en la partida XXXX, de conformidad con el Presupuesto de Egresos autorizado para los ejercicios fiscales 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012.

Asimismo, se cuenta con la justificación de conformidad a lo previsto en los artículos 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 147 y 148 de su Reglamento, así como a las disposiciones generales para la celebración de contratos plurianuales de obras públicas, adquisiciones, arrendamientos y servicios.

La presente licitación es de carácter plurianual y la disponibilidad real del presupuesto estará sujeta, para efectos de ejecución y pago, a lo autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos del año que corresponda.

No habrá responsabilidad alguna y de ningún tipo para la Convocante, en caso de que ocurra alguna variación en las asignaciones presupuestales por la conformación y cuantía del presupuesto que apruebe la H. Cámara de Diputados.

2.- ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA Y PERSONALIDAD JURÍDICA DEL LICITANTE.

Los licitantes con objeto de acreditar su personalidad en el acto de presentación y apertura de proposiciones, presentarán un escrito en el que su firmante manifieste, bajo protesta de decir verdad, que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada de acuerdo al **Anexo No. 1**, el cual forma parte de estas bases.

El domicilio que se señale en el **Anexo No. 1**, será aquel en el que el licitante pueda recibir todo tipo de notificaciones y documentos que resulten.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Asimismo, en caso de que el licitante nombre a un representante para efectos de presentar las proposiciones técnicas y económicas, o bien, para asistir a todos los eventos de la Licitación, bastará con la exhibición de una carta poder simple, conforme al **Anexo No. 2** el cual forma parte de estas bases, otorgada por la persona que suscriba las proposiciones, anexando copia de una identificación vigente de quien entregue las proposiciones, para cotejo contra el original, la carta poder y la identificación a la que se ha hecho referencia, son documentos que deberán ir dentro del sobre de la propuesta, tal como se indica en el numeral **10**.

El licitante ganador deberá presentar original o copia certificada para su cotejo de los documentos con los que se acredite su existencia legal y las facultades de su representante para suscribir el correspondiente contrato.

2.1.- COSTO DE LAS BASES.

Los licitantes podrán a su elección cubrir el costo de las bases de dos formas:

- A) Mediante cheque certificado o de caja expedido por una Institución de crédito a favor de **"Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores"** o pago en efectivo en caja, de acuerdo a lo establecido en la convocatoria publicada para esta licitación, el cual deberá realizarse de 9:30 a 15:00 hrs. y de 16:30 a 18:00 hrs. en la caja ubicada en la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F., por un costo no reembolsable de \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.
- B) A través de pago en el Banco por medio de los recibos que para ese efecto genera Compranet y tendrán un costo no reembolsable de \$1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.

3.- INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA LICITACIÓN.

Los interesados que opten por participar en la Licitación Pública Nacional, a través de medios remotos de comunicación electrónica, se sujetarán a lo siguiente:

- a) Reconocerán como propia y auténtica la información que por medios remotos de comunicación electrónica envíen a través de COMPRANET, y que a su vez, se distinga por el de identificación electrónica que les certifique la S.F.P. En dicha información quedarán comprendidas las propuestas técnica y económica; la documentación distinta a éstas, y las manifestaciones bajo protesta de decir verdad que se requieren en la Licitación Pública Nacional de referencia.
- b) Notificarán oportunamente a la S.F.P., bajo su responsabilidad, respecto de cualquier modificación o renovación de las facultades otorgadas a su apoderado o representante al que haya sido entregado un certificado digital.
- c) Aceptarán que el uso de su certificado digital por persona distinta a la autorizada, quedará bajo su exclusiva responsabilidad.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- d) Admitirán que se tendrán por no presentadas las proposiciones y la demás documentación requerida por la Convocante, cuando los sobres en los que contenga dicha información contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipo de cómputo.
- e) Aceptarán que se tendrán por notificados del fallo y de las actas que se levanten con motivo de la presente Licitación Pública Nacional en que los interesados participan, cuando se encuentren a su disposición a través de COMPRANET.
- f) Consentirán que será motivo de que la S.F.P. invalide su certificado digital, cuando haga mal uso de la red privada de comunicaciones de COMPRANET.
- g) Renunciarán, tratándose de personas extranjeras, a invocar la protección de su gobierno, en caso de que se suscite alguna controversia relacionada con el uso de COMPRANET, y aceptarán someterse a la jurisdicción de los tribunales federales competentes en la ciudad de México, Distrito Federal.

3.1.- CALENDARIO DE EVENTOS.

3.1.1. FECHA, HORA Y LUGAR DE LA JUNTA DE ACLARACIONES A LAS BASES

La junta de aclaraciones, se realizará el día XX de XXXX de 2008, a las XXXX horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

3.1.2.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE PRESENTACION Y APERTURA DE PROPOSICIONES:

El acto de presentación y apertura de propuestas, se llevará a cabo el día XX de XXXX de 2008, a las XXXX horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

3.1.3.- FECHA, HORA Y LUGAR DEL ACTO DE COMUNICACIÓN DE FALLO.

El fallo se dará a conocer el día XX de XXXX de 2008, a las XXXX horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

3.2.- EVENTOS QUE SE EFECTUARÁN DURANTE EL PROCESO DE LA LICITACION.

3.2.1.- JUNTA DE ACLARACIÓN A LAS BASES DE LICITACIÓN.

Con fundamento en el artículo 34 del Reglamento de la Ley y con el objeto de eliminar las dudas que puedan motivarse con la lectura del contenido de estas bases, la junta de aclaración de bases se llevará a cabo el día XX de XXXX de 2008, a las XXXX horas, en la Sala 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal. En ella podrán participar los licitantes que hayan adquirido las





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

bases correspondientes, lo cual deberá acreditarse con copia del comprobante del pago de las mismas, en caso contrario se les permitirá su asistencia sin poder formular preguntas.

Las modificaciones y aclaraciones que se hicieren durante este evento serán parte integrante de las presentes bases, por lo que deberán ser consideradas para la elaboración de las propuestas, las cuales en ningún caso podrán consistir en la sustitución del servicio convocado originalmente, adición de otro de distinto rubro o en variación significativa de sus características.

Los licitantes que hayan adquirido las presentes bases, podrán solicitar por escrito y/o en forma electrónica, formato Word en disco de 3 1/2 ó enviarlo a la Convocante, al correo electrónico sara.sanchez@fonacot.gob.mx hasta las XXXX horas del día XX de XXXX de 2008, las aclaraciones que sobre las bases estimen pertinentes, acompañando una copia del recibo de pago de bases. Por su parte la Convocante contestará en la junta de aclaraciones las solicitudes recibidas en la fecha prevista en este numeral. Si por algún motivo el licitante no hubiere podido enviar sus preguntas en la fecha antes prevista, estas se podrán recibir incluso durante el desarrollo de la junta de aclaraciones, cuyas respuestas se otorgaran por la Convocante dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, convocándose a una nueva junta de aclaraciones.

En el supuesto de que las proposiciones se presenten a través de medios remotos de comunicación electrónica, las dudas también podrán ser remitidas a través del programa informático COMPRANET. En estos casos, la solicitud de aclaración de bases podrá ser presentada hasta con una hora de antelación a la fecha y hora indicada para el evento en este mismo numeral.

Se dará lectura a las respuestas de todas las preguntas recibidas dentro del plazo estipulado, en caso que durante el evento se reciban preguntas y si estas requieren de un mayor análisis o si debido a su complejidad no se les puede dar respuesta de inmediato, podrán celebrarse las juntas de aclaraciones que se consideren necesarias.

Al término del evento, se levantará el acta de la Junta de Aclaraciones, la que será firmada por los asistentes y de la que se entregará copia a los mismos.

3.2.2.- ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS.

De conformidad con el artículo 35 de la Ley, el acto de presentación y apertura de proposiciones, en el que podrán participar los licitantes que hayan cubierto el costo de las bases de licitación, se llevará a cabo en una etapa, el día XX de XXXX de 2008, a las XXXX horas, en la Sala de juntas 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal, de la siguiente manera:

3.2.2.1.- APERTURA DE PROPUESTAS.

Conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 39 del Reglamento, los actos serán presididos por el Director de Recursos Materiales y Servicios y como suplente lo hará el Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, el desarrollo será el siguiente:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- A. Previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, la Convocante verificará que los licitantes que participan por medios remotos de comunicación electrónica hayan realizado el pago de las bases, mediante la consulta en el sistema de banca electrónica, y / o la verificación a través de COMPRANET, con lo cual se dará por acreditado el pago.
- B. La participación de los licitantes por medios remotos de comunicación electrónica deberán concluir el envío de sus proposiciones técnica y económica, incluyendo a la documentación distinta a éstas, a más tardar una hora antes de la fecha y hora establecida en la convocatoria para el inicio de presentación de proposiciones.
- C. Se declarará iniciado el acto a la hora indicada en el Calendario de Eventos (punto 3.1) de estas bases de licitación. Una vez iniciado el acto no se aceptaran propuestas de licitantes, que no estén previamente registrados hasta esa hora, sin embargo, podrán permanecer en calidad de observadores del evento, sin derecho a voz.
- D. Se efectuará la presentación de los servidores públicos asistentes, siendo presidido por el servidor público designado por la Convocante para tal efecto, quien será el único facultado para aceptar o desechar las propuestas y en general, para tomar todas las decisiones durante la realización del acto, en los términos de la Ley y su Reglamento.
- E. Las propuestas no podrán ser retiradas o dejarse sin efectos una vez iniciado el acto de presentación y apertura de proposiciones, por lo que deberán considerarse vigentes dentro del procedimiento de licitación hasta su conclusión, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 30 Fracción X del Reglamento.
- F. Se pasará lista de asistencia a los licitantes.
- G. Todos los licitantes presentes deberán entregar en sobre cerrado sus proposiciones a quien presida el acto, posteriormente se registrarán las que en su caso, se hayan recibido vía electrónica, una vez concluido lo anterior, la apertura de las proposiciones iniciará con las que fueron enviadas por medios electrónicos y posteriormente con las presentadas en papel en el citado acto.
- H. En este acto se procederá a la revisión cuantitativa de los documentos exigidos en el punto 10.1 de estas bases, sin entrar al análisis detallado de su contenido y se dará lectura al precio unitario que integran la propuesta así como el importe total, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 39 del Reglamento.
- I. Por lo menos un licitante, si asistiere alguno, y el servidor público de la Convocante facultado para presidir el acto o el servidor público que la Convocante designe, rubricaran las propuestas técnicas, incluidos los de aquellos cuyas propuestas hubieren sido desechadas, los cuales quedarán en custodia de la Convocante.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Al término del evento, se levantará el acta de la Junta de Apertura de Proposiciones, la que será firmada por los asistentes y de la que se entregará copia a los mismos.

El análisis detallado se efectuará durante el proceso de evaluación de las propuestas.

3.2.2.2.- FALLO DE LA LICITACION:

De conformidad con el artículo 37 párrafo primero de la Ley, el fallo de esta licitación será comunicado en junta pública y por escrito a todos los licitantes, el día XX de XXXX de 2008, a las XXXX horas, en la Sala de juntas 3 de la Planta Baja de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F. a la que libremente podrán asistir los licitantes que hubieren participado en el acto de presentación y apertura de proposiciones, levantándose el acta respectiva que firmarán los asistentes, a quienes se entregará copia de la misma. La falta de firma de algún licitante no invalidará su contenido y efectos, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los que no hayan asistido para efectos de su notificación, en el pizarrón localizado en la planta baja del edificio, ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal.

Contra la resolución que contenga el fallo no procederá recurso alguno; sin embargo, procederá la inconformidad que se interponga por los licitantes en los términos del artículo 65 de la Ley.

De conformidad a lo previsto en el último párrafo del Artículo 56 de la Ley, las propuestas técnicas y económicas desechadas durante la licitación pública, serán devueltas a los licitantes que así lo soliciten, una vez transcurridos 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha en la cual se de a conocer el fallo respectivo, salvo que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso las propuestas las conservará la Convocante, hasta la total conclusión de la inconformidad e instancias subsecuentes; agotados dichos términos se procederá a su devolución, de solicitarla el Licitante, o a su destrucción.

3.3.- NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS.

Las actas de la junta de aclaraciones, presentación y apertura de proposiciones y del fallo, se pondrán al finalizar dichos actos para efectos de su notificación, a disposición de los licitantes que no hayan asistido a ellos, en el pizarrón localizado en la planta baja del edificio ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal, durante 5 (cinco) días hábiles, posteriores a la fecha de cada evento, siendo responsabilidad exclusiva de cada licitante, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de las mismas.

3.4.- GENERALIDADES:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Para dar cumplimiento al acuerdo emitido por la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, se estima conveniente que las Cámaras, Colegios o Asociaciones Profesionales, los testigos sociales u otras Organizaciones no gubernamentales, pueden asistir a los actos públicos de la licitación, así como cualquier persona física, que sin haber adquirido bases, manifieste su interés de estar presente en los mismos, bajo la condición de que en ambos casos, éstos deberán registrar su asistencia y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos.

3.5.- EL LICITANTE GANADOR DEBERA ENTREGAR AL TERCER DIA HABIL POSTERIOR A LA FECHA DE EMISION DEL FALLO, LA SIGUIENTE DOCUMENTACION PARA LA ELABORACION DEL CONTRATO:

- a) Comprobante de domicilio (copia del último recibo telefónico, recibo de luz, agua, etc.)
- b) Carta con datos bancarios (Nombre del Banco, No. de plaza, No. de sucursal y nombre, No. de cuenta y el No. de CLABE.)
- c) Identificación oficial del representante legal (copia de credencial de elector, pasaporte, etc.)
- d) Acta constitutiva (copia y en su caso escrituras modificatorias)
- e) Poder notarial del representante legal (copia)
- f) RFC y alta ante la SHCP.

3.6.- VIGENCIA Y FIRMA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato será a partir del XX de XXXX de 2008 y hasta el XX de XXXX de 2012.

El contrato será abierto y se firmará dentro de los XX días hábiles siguientes a la notificación del acto del fallo en la sala de juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, sita en el Primer Piso de Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, de conformidad al modelo de contrato. **Anexo No. 10.**

Si el licitante a quien se le hubiere adjudicado el contrato, no formaliza el mismo en la fecha señalada en el párrafo anterior, se estará a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 46 de la Ley y se dará aviso a la S.F.P., para que resuelva lo procedente en términos de los artículos 59 y 60 del mismo ordenamiento.

3.7.- MODIFICACIONES AL CONTRATO.

De conformidad al artículo 52 de la Ley, la Contratante, podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y motivadas, acordar con el prestador del servicio respecto del contrato vigente, la ampliación de la vigencia del mismo, dentro de la vigencia del contrato, siempre que el monto total de las





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

modificaciones no rebase, en conjunto, el 20% (Veinte por ciento) de la vigencia y el precio sea igual al pactado en el contrato, ajustándose a lo siguiente:

- Que la fecha de prestación del servicio correspondiente al incremento que en su caso se solicite, deberá ser pactada de común acuerdo entre la Contratante y el prestador del servicio.
- Que la ampliación del servicio sea debidamente justificada por el área requiriente.
- Que se cumpla con los lineamientos que en materia de austeridad presupuestal dicte la SHCP.

3.8.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

La Convocante, 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 a la Convocante, o se determine la nulidad total o parcial de los actos que dieron origen al contrato, con motivo de la resolución de una inconformidad emitida por la S.F.P. quedando únicamente obligada la Convocante, 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.

3.9.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.

En términos del artículo 54 de la Ley, la Convocante, podrá en cualquier momento rescindir administrativamente el contrato que derive de esta licitación, sin ninguna responsabilidad a su cargo, cuando:

- a) No inicie la prestación de los servicios objeto del contrato en la fecha pactada.
- b) No preste los servicios de conformidad a lo establecido en el contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- c) Suspenda injustificadamente los servicios materia del contrato.
- d) Por cualquier causa deje de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- e) Ceda en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del contrato.
- f) No de al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación del servicio contratado.
- g) Se declare en quiebra o suspensión de pagos o le sobrevenga una huelga o por cualquier causa análoga.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

h) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el contrato y en sus anexos.

En caso de que la Convocante rescinda administrativamente el contrato, se le adjudicará a otra empresa o persona física de las que participaron en este procedimiento, siempre que no exceda del 10% (diez por ciento) del precio ofertado por la primera y sus propuestas se consideren solventes.

El prestador quedará obligado ante la Convocante, a responder de los daños y perjuicios que cause durante la vigencia del contrato, así como de cualquier otra responsabilidad en que incurra.

3.10.- CESIÓN DE DERECHOS.

Los derechos y obligaciones que se deriven del contrato una vez adjudicado, no podrán cederse en forma parcial ni total en favor de cualquier otra persona física o moral excepto los derechos de cobro, previa autorización expresa y por escrito de la Convocante.

4.- CAUSALES DE DESCALIFICACIÓN, DESECHAMIENTO, SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y/O DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN.

4.1.- DESCALIFICACIÓN DE LICITANTES.

Se descalificará a los licitantes que incurran en alguna de las situaciones siguientes, sin que la siguiente relación sea limitativa:

- a. Si se comprueba que tienen acuerdo con otros licitantes para elevar los precios del servicio objeto de esta licitación o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.
- b. Si no cumplen con todos los requisitos especificados en la convocatoria, cualquiera de los requisitos o características establecidas en estas bases o los que se deriven del acto de aclaración de dudas y que afecten la solvencia de la propuesta.
- c. En caso de que el licitante que compró las bases transfiera a otro las mismas.

4.2.- SE DESECHARAN LAS PROPUESTAS DE LOS LICITANTES QUE INCURRAN EN UNO O VARIOS DE LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

- a. Cuando proporcionen información o documentación falsa y/o alterada.
- b. Cuando el licitante se encuentre en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- c. Cuando incurran en cualquier violación a las disposiciones de la Ley, al Reglamento o a cualquier otro ordenamiento en la materia.

4.3.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA LICITACIÓN:

La S.F.P. o el Órgano Interno de Control, con base en sus atribuciones, podrán suspender la presente licitación, al dar trámite a alguna inconformidad o realizar las investigaciones que conforme a sus facultades resulten pertinentes.

Recibida la notificación de la S.F.P. o del Órgano Interno de Control, la Convocante suspenderá todo el acto relacionado con el procedimiento de licitación. En tal situación, la Convocante se compromete a informar por escrito a los concursantes, en un término no mayor de 5 (cinco) días hábiles, independientemente de asentar tal circunstancia en el acta que al efecto se levante y que se pondrá para efectos de su notificación a disposición de los participantes.

4.4.- SE PODRÁ CANCELAR UNA LICITACIÓN EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A) En caso fortuito o de fuerza mayor.
- B) Cuando existan circunstancias debidamente justificadas que provoquen la extinción de la necesidad del servicio requerido objeto de la licitación, para la Convocante.

Cuando la licitación sea cancelada debido a una de las situaciones indicadas en los incisos A) y B) del punto anterior la Convocante podrá convocar a una nueva Licitación Pública.

4.5.- DECLARACIÓN DESIERTA DE LA LICITACIÓN:

La Convocante procederá a declarar desierta una licitación y expedirá una nueva convocatoria en los siguientes casos:

- A) Cuando vencido el plazo de venta de bases de licitación, ningún interesado las adquiriera o habiéndolas adquirido, no se presenten proposiciones en el acto de presentación y apertura.
- B) No exista alguna que hubiere cubierto los requisitos solicitados en las bases.
- C) Sus precios no sean aceptables, conforme a la investigación de precios realizada por la Convocante y se presenten propuestas superiores al 10% del precio más bajo resultado de la Investigación, de conformidad con lo establecido en el artículo 38 de la Ley y 47 segundo párrafo de su Reglamento.

Si después de realizada la segunda convocatoria concurren causas señaladas en los puntos anteriores, la Convocante procederá a una invitación a cuando menos tres personas o a la adjudicación directa, según el monto y se adjudicará el





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

contrato a la empresa que satisfaga los requisitos exigidos y ofrezca las mejores condiciones en precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

5.- IDIOMA EN QUE PODRÁN PRESENTARSE LAS PROPOSICIONES Y LOS ANEXOS TÉCNICOS.

Deberán presentarse en idioma español.

6.- MONEDA EN LA QUE DEBERÁ COTIZAR.

La cotización del servicio, se realizará en moneda nacional.

7.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

La Convocante llevará a cabo la adjudicación del contrato que se derive de esta licitación pública, considerando los siguientes criterios:

- Las proposiciones técnicas y económicas de los licitantes deberán incluir y cumplir con toda la información, documentos y requisitos establecidos en las presentes bases y sus anexos.
- Se elegirá al licitante que de manera estricta resulte solvente y cumpla con las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la Convocante, evaluándose las características solicitadas en el **Anexo No. 4**.
- El contrato se adjudicará de entre los licitantes, a aquel cuya propuesta resulte solvente porque reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas por la convocante y garantice satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas.
- Si resultare que dos o más proposiciones son solventes porque satisfacen la totalidad de los requerimientos solicitados por la convocante, se adjudicará a quien presente la proposición cuyo precio sea el más bajo incluyendo, en su caso, el porcentaje previsto en el último párrafo de este numeral.
- La adjudicación se efectuará a un solo licitante.

La Convocante emitirá un dictamen en el que se sustente el fallo, exponiendo el análisis de las proposiciones admitidas y se hará mención de las proposiciones desechadas de conformidad a los artículos 36 y 36 Bis de la Ley y 46 de su Reglamento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley, para el caso de que en igualdad de condiciones se presente un empate, se dará preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5 (cinco) por ciento cuando menos de la totalidad de la planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses; antigüedad que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS. O en su caso





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

se efectuará a favor del licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre la Convocante, en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador y posteriormente los demás boletos empatados, con los que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparan tales proposiciones, de conformidad a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento de la Ley.

7.1.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES TÉCNICAS:

Se verificará que las proposiciones incluyan y cumplan con la información, los documentos y los requisitos solicitados en el numeral 10 de estas bases.

Se verificará documentalmente que el servicio ofertado cumpla con los requisitos solicitados en el **Anexo No. 4** a que se refiere el numeral 8.1 de estas bases, así como con aquellos que resulten de la junta de aclaraciones.

La Convocante podrá realizar visitas a las oficinas e instalaciones de los licitantes para evaluar su capacidad técnica y administrativa.

7.2.- EVALUACIÓN DE LAS PROPOSICIONES ECONÓMICAS:

Se verificará que las mismas cumplan con los requisitos solicitados en estas bases, analizando los precios y verificando las operaciones aritméticas de los mismos; en el caso de que las proposiciones económicas presentaren errores de cálculo, la Convocante procederá a la rectificación conforme a lo establecido en el artículo 45 del Reglamento.

La evaluación de las proposiciones se realizará comparando entre sí, en forma equivalente, todos los precios ofertados por los licitantes en el **Anexo No. 7** y los resultados se asentarán en un resumen comparativo de precios ofertados.

De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley, para el caso de que en igualdad de condiciones se presente un empate, se dará preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5 (cinco) por ciento cuando menos de la totalidad de la planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses; antigüedad que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS. O en su caso se efectuará a favor del licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre la Convocante, en el propio acto de fallo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada propuesta que resulte empatada y depositados en una urna, de la que se extraerá el boleto del licitante ganador y posteriormente los demás boletos empatados, con los que se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparan tales proposiciones, de conformidad a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento de la Ley.

7.3.- MODIFICACIONES A LAS BASES DE LA LICITACIÓN:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

La Convocante podrá modificar los plazos u otros aspectos establecidos en la convocatoria o en las bases de la Licitación, a partir de la fecha en que sea publicada la convocatoria y hasta, inclusive, el sexto día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones, siempre que:

Se publique un aviso en el Diario Oficial de la Federación, a fin de que los licitantes concurren ante la Convocante para conocer, de manera específica, las modificaciones respectivas.

No será necesario hacer la publicación del aviso cuando las modificaciones deriven de las juntas de aclaraciones, siempre que, a más tardar dentro del plazo señalado, se entregue copia del acta respectiva a cada uno de los licitantes que hayan adquirido las bases de la licitación.

Las modificaciones en ningún caso podrán consistir en la sustitución del servicio convocado originalmente, adición de otros de distintos rubros o en variación significativa de sus características.

Cualquier modificación a las bases de la licitación, derivada del resultado de la o las juntas de aclaraciones, será considerada como parte integrante de las propias bases de esta licitación.

8.- INFORMACIÓN SOBRE EL OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.

8.1.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

La descripción amplia y detallada de los servicios solicitados, se contempla en el **Anexo No. 4**, el cual forma parte integrante de estas bases.

Los licitantes, para la presentación de sus proposiciones, deberán ajustarse estrictamente a los requisitos y especificaciones previstos en estas bases, describiendo en forma amplia y detallada el servicio que estén ofertando.

8.2.- NO NEGOCIACIÓN DE CONDICIONES:

Bajo ninguna circunstancia podrán ser negociadas las condiciones asentadas en estas bases o las proposiciones presentadas por los licitantes.

9.- LUGARES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Los lugares de la prestación de los servicios deberán llevarse a cabo de conformidad a lo señalado en el **Anexo No. 4 A**, el cual forma parte integrante de las presentes bases.

10.- REQUISITOS QUE DEBERÁN CUMPLIR QUIENES DESEEN PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

- A) Las personas que deseen participar en la licitación deberán cumplir con lo establecido en las presentes bases y los licitantes podrán presentar sus propuestas técnicas y económicas, así como la documentación complementaria, conforme al Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de propuestas dentro de las Licitaciones Públicas que celebren las dependencias y entidades de la administración pública federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 09 de agosto del año 2000.
- B) Los licitantes sólo podrán presentar una proposición por licitación.
- C) La S.F.P., a través de COMPRANET, emitirá a los licitantes un acuse de recibo electrónico con el que se acreditará la recepción de sus propuestas y de la documentación distinta a éstas, preferentemente, deberán identificar cada una de las páginas que integren sus proposiciones, con los datos siguientes: RFC, número de la presente Licitación Pública Nacional y número de página, cuando ello técnicamente sea posible; dicha identificación deberá reflejarse, en su caso, en la impresión que se realice de los documentos durante el acto de presentación y apertura de las propuestas, debiendo presentar sus propuestas técnicas y económicas y demás documentos en los formatos de paquetería que permita COMPRANET.
- D) Las cartas protestadas que presenten los licitantes, deberán ser firmadas autógrafamente por la persona facultada para ello. Adicionalmente, las proposiciones que presenten los licitantes deberán ser firmadas autógrafamente en la última hoja del documento que las contenga, no siendo motivo de descalificación el que el resto de las hojas que las integren y sus anexos carezcan de firma o rubrica.
- E) Presentar su propuesta en original y de acuerdo a lo indicado en estas bases, de conformidad a lo establecido en el artículo 30 fracción II del Reglamento.
- F) Entregar sus proposiciones técnicas y económicas por separado en original y en un solo sobre cerrado de manera inviolable, en el acto correspondiente, en papel membretado de la empresa, sin tachaduras ni enmendaduras y firmada en forma autógrafa por el representante legal en la última hoja de cada una de las propuestas.
- G) Presentar los **Anexos Nos.: 1, 2, 3, 5, 6 y 9** en papel membretado de la misma empresa, mismos que deberán ir acompañados de la propuesta técnica.

10.1.- PROPUESTA TÉCNICA.

La propuesta técnica, deberá contener la siguiente documentación:

Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el **Anexo No. 4** el cual forma parte integrante de estas bases.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- A) Escrito en los términos del **Anexo No. 1**, en el cual manifieste bajo protesta de decir verdad que cuenta con facultades suficientes para comprometer a su representada a suscribir la proposición correspondiente en original.
- B) Copia del recibo de pago de las bases de esta Licitación, ya que en caso contrario no se admitirá su participación.
- C) Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce la Ley, su Reglamento, las presentes bases, sus anexos y, en su caso, las modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones; así como de no encontrarse en los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, en términos del **Anexo No. 5** el cual forma parte de las presentes bases.
- D) Escrito de declaración de integridad, a través del cual manifiesta que se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes, en términos del **Anexo No. 6** el cual forma parte de las presentes bases.
- E) Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce el contenido de la Nota informativa para licitantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE), en términos del **Anexo No. 9** el cual forma parte de las presentes bases.
- F) Original y copia para su cotejo de identificación Oficial vigente de quien suscriba la propuesta, (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial de elector o cédula profesional).
- G) Currícula de la persona física o moral, en la que acredite que cuenta al menos con un año de experiencia en la prestación y manejo de servicios similares a los solicitados en el **Anexo 4** (mantenimiento y soporte técnico, y mesa de servicios) con alcance y cobertura multipunto. Para poder verificar este punto el licitante deberá presentar copia simple del contrato o contratos en los cuales maneje una cantidad mínima de 1500 equipos en la suma de los contratos presentados. El contrato o contratos deberán estar acompañados con los datos vigentes de algún contacto (incluyendo al menos nombre, teléfono, puesto en la organización, correo electrónico, y una descripción breve del servicio prestado) con el que se pueda corroborar la prestación del servicio de forma exitosa.
- H) Descripción técnica del servicio que oferte en concordancia con lo señalado en los **Anexos Nos. 4, 4 A, 4 B, 4 C, 4 D, 4 E y 4 F** especificando detalladamente el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos establecidos en los mismos.
- I) Carta del licitante en la que se compromete, en caso de resultar ganador, a que si el Instituto FONACOT cambien oficinas a otras direcciones no especificadas en este listado, para que el licitante establezca y ejecute la mejor manera de realizar el traslado de sus equipos, y se continúe trabajando bajo los mismos estándares de servicio establecidos en el contrato. El administrador y/o supervisores del contrato deberán informar al





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

proveedor 5 días hábiles antes de realizar el cambio. Destaca que estos cambios en caso de efectuarse solo se realizarán dentro de la misma área de los domicilios citados.

- J) Carta del fabricante de cada una de las marcas y modelos de cada uno de los equipos requeridos en el **Anexo 4**, donde establezca que el licitante es distribuidor directo o autorizado y que tiene la capacidad técnica para suministrar, instalar, configurar y corregir fallas durante el periodo de instalación, configuración y garantía de operación, que oferta como parte de su solución. Dicha carta deberá ser acompañada por copia simple del poder notarial donde a la persona que la firma en representación del fabricante, se le otorga esa atribución.
- K) Con la finalidad de que el licitante respalde las características técnicas de cada uno de los equipos requeridos en el **Anexo 4**, éste deberá entregar los manuales, folletos y/o catálogos de dichos bienes, en idioma español o inglés, de acuerdo a lo siguiente:
- Originales o copias fotostáticas de los manuales, folletos y/o catálogos.
 - Información obtenida en Internet con su respectiva dirección URL.
 - Carta del fabricante bajo protesta de decir verdad avalando las especificaciones que no estén incluidas en los manuales, folletos y/o catálogos, presentándose en la propuesta técnica copia simple del poder notarial donde se le otorga esa atribución a la persona que firma en representación del fabricante.

Adicionalmente es obligatorio presentar carta del fabricante, en español bajo protesta de decir verdad donde se especifique que la información obtenida de internet y los manuales, folletos y/o catálogos presentados por el licitante están avalados en todo su contenido, presentándose en la propuesta técnica copia simple del poder notarial donde se le otorga esa atribución a la persona que firma en representación del fabricante.

- L) Se requiere que el licitante, presente copia simple de la constancia de la Norma Oficial Mexicana (NOM) de los equipos solicitados en el **Anexo 4** que oferte el licitante como parte de su solución. Estos equipos deberán cumplir con alguna de las siguientes Normas Oficiales Mexicanas; NOM-001-SCFI-1993 "Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica-Requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo."; NOM-016-SCFI-1993 "Aparatos electrónicos – aparatos electrónicos de uso en oficina y alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica - requisitos de seguridad y métodos de prueba."; NOM-019-SCFI-1998 "Seguridad de equipo de procesamiento de datos."; ó dictamen de equipo altamente especializado emitido por NYCE con las siguientes características:

Las certificaciones deberán estar expedidas a nombre de la empresa fabricante de los bienes ofertados o a nombre de la empresa importadora de dicho bien, siempre y cuando se presente carta del fabricante, donde se precise el nombre de la empresa importadora. Dicha carta deberá ser firmada por la persona representante que cuente con esa atribución a través de poder notarial. La copia simple de este poder deberá ser incluida en su propuesta técnica.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Los certificados deben indicar la marca y modelo del bien ofertado y deben estar vigentes tomando como referencia la fecha de presentación y apertura de proposiciones de esta licitación.

Si el certificado indica una clave genérica del modelo, se deberá incluir una carta de fabricante indicando claramente la relación existente entre la clave y el modelo comercial del equipo. Dicha carta deberá ser firmada por la persona representante del fabricante que cuente con esa atribución a través de poder notarial. La copia simple de este poder deberá ser incluida en su propuesta técnica.

- M) Información impresa del sitio Windows Vista Hardware Compatibility List de Microsoft <http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&cid=200&q=s> en donde se muestre que la marca y la familia de las computadoras ofertadas como parte de la solución están registradas en el WINDOWS CATALOG y preparadas para operar MS WINDOWS VISTA.
- N) Se deberá presentar para cada uno de los equipos requeridos en el **Anexo 4**, carta del fabricante, en español bajo protesta de decir verdad donde se manifieste que los equipos dan cumplimiento a las especificaciones NOM NMX-CC o su equivalente internacional. Esta carta deberá ser firmada por la persona representante del fabricante que cuente con esa atribución a través de poder notarial. La copia simple de este poder deberá ser incluida en su propuesta técnica.
- O) Carta del licitante en la se compromete, en caso de resultar ganador, a garantizar los servicios prestados durante la vigencia del contrato contra cualquier vicio o defecto oculto, un año después de haberse ejecutado para la base instalada.
- P) El licitante deberá entregar copias simple del certificado que acredite al líder de proyecto como service manager, y su certificado en fundamentos de ITIL.
- Q) Carta del licitante bajo protesta de decir verdad, donde manifieste que todas las copias simples de los poderes notariales presentados en su propuesta, no se encuentran revocados a la fecha de presentación de ofertas; y que en caso de resultar ganador, presentará en original cualquier documento anexado en copia simple a su oferta, para cotejo en caso de que la convocante así lo requiera.
- R) Carta en la que el licitante se compromete, en caso de resultar ganador, a entregar dentro de los cinco días hábiles posteriores al inicio del contrato copia simple de la póliza de responsabilidad civil con suma asegurada mínima de \$1'000,000.00 a fin de hacer frente a probables daños que llegara a ocasionar personal del proveedor a las instalaciones del FONACOT, durante la vigencia del contrato.
- S) Carta del licitante en la que se compromete, en caso de resultar ganador, a asegurar los equipos que instale en el FONACOT contra cualquier acontecimiento.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- T) De cualquier forma el equipo que sufra cualquier acontecimiento durante la vigencia del contrato deberá ser reemplazado dentro de los **5 días hábiles contados a partir de la notificación por escrito que realice el administrador o supervisor del contrato.**
- U) Carta del licitante en la que se compromete, que en caso de resultar ganador; a presentar de mutuo acuerdo con el administrador y/o supervisores del contrato, un programa de mantenimiento preventivo para cada uno de sus equipos, el cual deberá ser entregado dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir del inicio de la vigencia del contrato.
- V) Carta bajo protesta de decir verdad, dirigida al Instituto FONACOT en la que el licitante manifieste que cuenta con la capacidad técnica, financiera y de recursos humanos, así como con el equipamiento, instrumentos, refacciones, componentes y herramientas tanto de hardware como de software necesarios para proporcionar los servicios objeto de la presente licitación.
- W) Carta del licitante en la que se compromete, en caso de resultar ganador, a guardar confidencialidad de la información que sea de su conocimiento con motivo de la instalación, configuración, puesta a punto y durante la prestación del servicio; y su compromiso de no hacerla pública, salvo petición judicial de autoridad competente en territorio mexicano. Dicha restricción será aplicable en forma permanente (perpetua).
- X) Carta del licitante en la que se compromete, en caso de resultar ganador, a reparar cualquier daño que su personal llegue a causar a los equipos y/o instalaciones del Instituto FONACOT, sin costo alguno para la institución, dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la notificación por escrito, que realice el administrador del contrato.
- Y) Carta del licitante bajo protesta de decir verdad, donde establezca que la responsabilidad legal de todas las licencias de software requeridas para la instalación, configuración, puesta a punto y administración de la solución propuesta para atender lo solicitado en estas bases de licitación y sus anexos, son por cuenta y responsabilidad del propio licitante.
- Z) Carta del licitante bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar adjudicado, se compromete a retirar sus equipos a los 60 días naturales posteriores al término del contrato por su cuenta y riesgo, borrando cualquier información de forma segura que existiera en el equipo.

10.2.- PROPUESTA ECONÓMICA.

La propuesta económica, deberá contener la cotización del servicio ofertado conforme al **Anexo No. 7**, el cual forma parte de las presentes bases.

En su caso, y a fin de dar preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5% (Cinco por ciento) cuando menos de la totalidad de su planta de empleados,





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, el licitante manifestará por escrito y bajo protesta de decir verdad, que se encuentra en este supuesto, incluyendo copia del aviso de alta al régimen obligatorio del IMSS, por cada trabajador.

11.- CONDICIONES DE PRECIO Y PAGO.

11.1- PRECIO.

Los licitantes deberán cotizar precios fijos, a partir de la fecha de presentación de las proposiciones y durante la vigencia del contrato, debiendo señalar el precio total del servicio ofertado.

Para la mejor conducción del proceso, los licitantes de preferencia, deberán proteger con cinta adhesiva la información que proporcionen en sus cotizaciones. La omisión de este requisito no será causa de descalificación.

11.2.- PAGOS:

Los pagos se efectuarán en Moneda Nacional previo visto bueno del área técnica y dentro de los primeros 16 (dieciséis) días naturales de la presentación de la factura de los servicios prestados en el mes inmediato anterior, de conformidad con lo siguiente:

- a. Original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara
- b. Será entregada en las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Deleg. Cuauhtémoc, C.P. 06760, 1° piso en la oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.
- c. En caso de que el prestador del servicio presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos del artículo 62 del Reglamento.
- d. El pago se efectuara a través del mecanismo de cadenas productivas o del sistema denominado "Pago Interbancario", mediante depósito en la cuenta de cheques del licitante ganador.

11.3.- IMPUESTOS Y DERECHOS.

La Convocante únicamente cubrirá el impuesto al valor agregado, por lo que todos los demás impuestos, derechos y gastos que se generen de la contratación objeto de este procedimiento de licitación, correrán por cuenta del prestador del servicio.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

12.- PROPUESTAS CONJUNTAS.

12.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:

De conformidad con lo previsto en el artículo 58 A del Reglamento, el licitante ganador, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del contrato, en la misma moneda en que cotizó el servicio, expedida por afianzadora debidamente constituida en términos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, por un importe equivalente al 10% (diez por ciento) del monto máximo del contrato, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado. Dicha fianza deberá ser otorgada a favor de la Convocante y deberá ser entregada en la Oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, así como las renovaciones anuales que serán entregas dentro de los primeros 10 (diez) días naturales de cada año durante la vigencia del contrato.

La póliza de fianza deberá contener, además de las cláusulas que la Ley establece, lo siguiente:

1. La presente fianza se otorga para garantizar todas y cada una de las obligaciones contenidas en el contrato que se derive del procedimiento de licitación.
2. A elección de la Convocante, el pago de la fianza podrá reclamarse por cualquiera de los procedimientos establecido en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
3. La fianza continuará vigente aun cuando se otorguen prórrogas o esperas al Prestador del servicio, para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan.
4. La fianza permanecerá vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan, hasta que se dicte la resolución definitiva por autoridad competente.
5. La presente garantía de cumplimiento, únicamente podrá ser liberada mediante autorización por escrito emitida por la Convocante.

13.- PENAS CONVENCIONALES.

El INSTITUTO FONACOT aplicará penas convencionales al licitante ganador por la demora en el cumplimiento de las obligaciones contractuales objeto de esta licitación, por un monto equivalente a 1% (uno por ciento) del por cada día natural de atraso del costo de los servicios no proporcionados, dicho importe deberá ser cubierto mediante una nota de crédito mismo que se descontará de la facturación correspondiente.

La Convocante podrá rescindir administrativamente el contrato sin su responsabilidad, por incumplimiento que consiste en acumular el 10% (diez por ciento) del valor del servicio no prestado, mediante comunicación por escrito dirigida al licitante





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

en la cual le otorgará 5 (cinco) días hábiles para que alegue lo que a su derecho convenga respecto a la situación del incumplimiento, de acuerdo a lo previsto por el artículo 54 de la Ley.

PENALIZACIONES

MONTO BASE

El monto base para cálculo de algunas sanciones es igual al monto de la **suma** de:

Multiplicar el costo unitario mensual de la COMPUTADORA PERSONAL PERFIL ESCRITORIO por el número total máximo a suministrar de equipos, en el año 2008, **más (suma)**

Multiplicar el costo unitario mensual de la COMPUTADORA PERSONAL PERFIL PORTÁTIL por el número total máximo a suministrar de equipos del citado perfil, en el año 2008, **más (suma)**

Multiplicar el costo unitario mensual de PERFIL PROYECCIÓN por el número total máximo a suministrar de equipos del citado perfil, en el año 2008

Sanciones:

- A) En los términos de lo previsto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 64 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT, según corresponda aplicará al proveedor penas convencionales por cada día hábil de atraso en el cumplimiento de las siguientes obligaciones:
1. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", la de entregar el plan de despliegue a más tardar a los 10 días hábiles posteriores a la fecha de fallo con el visto bueno por escrito del administrador del contrato del INSTITUTO FONACOT. La sanción ascenderá al 5% del monto base
 2. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", la de entregar conforme a la programación de entrega dentro del plan de despliegue los equipos correspondientes a 2008 a más tardar a los 40 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción y aceptación del plan de despliegue por parte del INSTITUTO FONACOT. La sanción ascenderá al 2% del monto base:
 3. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", la de entregar el equipo retirado en el interior de la República, al lugar previamente destinado por el INSTITUTO FONACOT a más tardar a los cuatro días hábiles de su retiro. La sanción ascenderá al 0.5% del monto base
 4. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", la de entregar el equipo retirado en el área Metropolitana de la Ciudad de México, al lugar previamente destinado por el



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

INSTITUTO FONACOT a más tardar a los dos días hábiles de su retiro. La sanción ascenderá al 0.5% del monto base:

5. Con respecto al componente del servicio “administración de las garantías”, la de instalar memoria de 2 GB de acuerdo al calendario propuesto en el plan de despliegue a los equipos bajo esta cobertura. La sanción ascenderá al 0.5% del monto ofertado para este servicio
6. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”, la de prestar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la operación de bienes informáticos. de acuerdo al calendario propuesto en el plan de despliegue. La sanción ascenderá al 0.05% del monto ofertado para este servicio:
7. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”, la de reparar el bien o regresar el bien en un máximo de treinta días naturales contados a partir del reporte del incidente inicial. La sanción ascenderá al 0.1% del monto ofertado para este servicio:
8. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”, la de proporcionar un equipo por aquel que haya sido reportado 3 veces con falla en hardware relacionada en un periodo de 60 días con otro de características similares o superiores en un máximo de diez días hábiles contados a partir del aviso al proveedor de este supuesto. La sanción ascenderá al 0.1% del monto ofertado para este servicio:
9. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”, la de suministrar e instalar, los consumibles de los equipos proporcionados como respaldo en un máximo de cuatro horas hábiles contadas a partir del aviso al proveedor de este supuesto. La sanción ascenderá al 0.1% del monto ofertado para este servicio:
10. Con respecto al componente del servicio “escritorio de servicio”, la de llevar a cabo la implantación del centro telefónico del escritorio de servicio en un máximo de quince días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.2% del monto ofertado para este servicio:
11. Con respecto al componente del servicio “escritorio de servicio”, la de implantar el enlace de voz y datos del escritorio de servicio en un máximo de veinticinco días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.2% del monto ofertado para este servicio:
12. Con respecto al componente del servicio “escritorio de servicio”, la de implantar canales alternos de contacto en un máximo de dos días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.05% del monto ofertado para este servicio:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

13. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio", la de implantar la solución CMDB en un máximo de veinte días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.1% del monto ofertado para este servicio:
14. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio", la de implantar la solución desktop management en un máximo de noventa días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.1% del monto ofertado para este servicio:
15. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio", la de implantar la solución base de conocimientos en un máximo de quince días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.05% del monto ofertado para este servicio:
16. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio", la de implantar el portal web en un máximo de veinte días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.05% del monto ofertado para este servicio:
17. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio", la de implantar reportes vía web en un máximo de treinta días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.1% del monto ofertado para este servicio:
18. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio", la de implantar el tablero de control en un máximo de noventa días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.05% del monto ofertado para este servicio:
19. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio", la de llevar a cabo la distribución, instalación, configuración y migración en un máximo de noventa días naturales contados a partir del inicio de la vigencia del contrato. La sanción ascenderá al 0.1% del monto ofertado para este servicio:
20. Con respecto al componente del servicio "servicios bajo demanda", la de poner a punto un dispositivo especializado a demanda en un máximo 15 días hábiles contados a partir de la solicitud. La sanción ascenderá al 1% del monto aceptado para este servicio:
21. Con respecto al componente del servicio "servicios bajo demanda", la de brindar asistencia técnica de personal de soporte en horarios inhábiles conforme a la programación realizada por el INSTITUTO FONACOT dos días hábiles anteriores a la fecha requerida. La sanción ascenderá al 1% del monto aceptado para este servicio:
22. Con respecto al componente del servicio "servicios bajo demanda", la de brindar asistencia técnica de personal especializado conforme a la programación realizada por el INSTITUTO FONACOT diez días

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

hábiles anteriores a la fecha requerida. La sanción ascenderá al 1% del monto aceptado para este servicio:

23. Con respecto al componente del servicio "generales del servicio", la de entregar los reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta. La sanción ascenderá al 0.5% de la suma de los siguientes montos ofertados: monto base, administración de garantías, póliza de soporte técnico y escritorio de servicio
 24. Con respecto al componente del servicio "generales del servicio", la de entregar los reportes mensuales con los detalles del inventario de activos involucrados, para la prestación del servicio, por inmueble, edificio, piso, site dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta. La sanción ascenderá al 0.5% de la suma de los siguientes montos ofertados: monto base, administración de garantías, póliza de soporte técnico y escritorio de servicio
 25. Con respecto al componente del servicio "generales del servicio", la de entregar los reportes mensuales con los resultados de cada análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta. La sanción ascenderá al 0.5% de la suma de los siguientes montos ofertados: monto base, administración de garantías, póliza de soporte técnico y escritorio de servicio
 26. Con respecto al componente del servicio "generales del servicio", la de entregar reporte de cambios de personal propuestos en las posiciones clave, indicando razón de cambio del recurso y plan de transferencia de habilidades y conocimientos para asegurar la calidad del servicio dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta. . La sanción ascenderá al 0.5% de la suma de los siguientes montos ofertados: monto base, administración de garantías, póliza de soporte técnico y escritorio de servicio
 27. Con respecto al componente del servicio "generales del servicio", la de entregar reporte con descripción de problemas activos, acciones propuestas y ejecutadas, así como fechas previstas de solución dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta. . La sanción ascenderá al 0.5% de la suma de los siguientes montos ofertados: monto base, administración de garantías, póliza de soporte técnico y escritorio de servicio
- B) En los términos de lo previsto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 64 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT, según corresponda aplicará al proveedor penas convencionales por cada hora natural de atraso en el cumplimiento de las siguientes obligaciones:
1. Con respecto al componente del servicio "generales del servicio", la de tener autorización del INSTITUTO FONACOT 24 horas naturales antes de la fecha en la que se ejecuten altas, bajas y



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

cambios en la infraestructura bajo responsabilidad del proveedor. La sanción ascenderá al 0.05% de la suma de los siguientes montos ofertados: monto base, administración de garantías, póliza de soporte técnico y escritorio de servicio

2. Con respecto al componente del servicio "generales del servicio", la de entregar el reporte forense documentado detalladamente el incidente o problema mayor presentado en un máximo de 24 horas naturales a partir de la solicitud del INSTITUTO FONACOT. La sanción ascenderá al 0.05% de la suma de los siguientes montos ofertados: monto base, administración de garantías, póliza de soporte técnico y escritorio de servicio
- C) En los términos de lo previsto por el artículo 54 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el INSTITUTO FONACOT aplicará al proveedor las deductivas (notas de crédito), a los conceptos del servicio que en su caso presente deficiencias.
1. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor atienda el 100% de los incidentes reportados con prioridad uno en un tiempo de atención no mayor a 10 minutos a partir de la fecha y hora del reporte del incidente a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.01% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
 2. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor de solución al 99% de los incidentes reportados con prioridad uno en un tiempo no mayor a 1 hora a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.1% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
 3. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor proporcione equipo respaldo en caso de requerirse al 99% de los incidentes reportados con prioridad uno en un tiempo no mayor a 2 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.1% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
 4. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor atienda el 98% de los incidentes reportados con prioridad dos en un tiempo de atención no mayor a 30 minutos a partir de la fecha y hora del reporte del incidente a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.01% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

5. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor de solución al 97% de los incidentes reportados con prioridad dos en un tiempo no mayor a 4 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
6. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor proporcione equipo respaldo en caso de requerirse al 97% de los incidentes reportados con prioridad dos en un tiempo no mayor a 5 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
7. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor atienda el 100% de los incidentes reportados con prioridad tres en un tiempo de atención no mayor a 30 minutos a partir de la fecha y hora del reporte del incidente a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.01% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
8. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor de solución al 99% de los incidentes reportados con prioridad tres en un tiempo no mayor a 6 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.1% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
9. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor proporcione equipo respaldo en caso de requerirse al 99% de los incidentes reportados con prioridad tres en un tiempo no mayor a 7 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.1% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
10. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor atienda el 98% de los incidentes reportados con prioridad cuatro en un tiempo de atención no mayor a 60 minutos a partir de la fecha y hora del reporte del incidente a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.01% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
11. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor de solución al 98% de los incidentes reportados con prioridad cuatro en un tiempo no mayor a 8 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.1% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada

12. Con respecto al componente del servicio "suministro inicial y soporte técnico", se requiere que el proveedor proporcione equipo respaldo en caso de requerirse al 97% de los incidentes reportados con prioridad cuatro en un tiempo no mayor a 9 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.1% del costo base por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
13. Con respecto al componente del servicio "Administración de las garantías de equipos propiedad del Instituto"; se requiere que el proveedor atienda el 98% de los incidentes reportados con prioridad dos en un tiempo de atención no mayor a 30 minutos a partir de la fecha y hora del reporte del incidente a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.01% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
14. Con respecto al componente del servicio "Administración de las garantías de equipos propiedad del Instituto"; se requiere que el proveedor de solución al 97% de los incidentes reportados con prioridad dos en un tiempo no mayor a 4 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
15. Con respecto al componente del servicio "Administración de las garantías de equipos propiedad del Instituto"; se requiere que el proveedor atienda el 98% de los incidentes reportados con prioridad cuatro en un tiempo de atención no mayor a 60 minutos a partir de la fecha y hora del reporte del incidente a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.01% del costo ofrecido para este servicio cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
16. Con respecto al componente del servicio "Administración de las garantías de equipos propiedad del Instituto"; se requiere que el proveedor de solución al 97% de los incidentes reportados con prioridad cuatro en un tiempo no mayor a 8 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
17. Con respecto al componente del servicio "póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT"; se requiere que el proveedor atienda el 98% de los incidentes reportados con prioridad dos en un tiempo de atención no mayor a 30 minutos a partir de la fecha y hora del reporte del incidente a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.01% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

18. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”; se requiere que el proveedor de solución al 97% de los incidentes reportados con prioridad dos en un tiempo no mayor a 4 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
19. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”; se requiere que el proveedor proporcione equipo de respaldo en caso de requerirse al 97% de los incidentes reportados con prioridad dos en un tiempo no mayor a 5 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.05% del del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
20. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”; se requiere que el proveedor atienda el 98% de los incidentes reportados con prioridad cuatro en un tiempo de atención no mayor a 60 minutos a partir de la fecha y hora del reporte del incidente a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.01% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
21. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”; se requiere que el proveedor de solución al 97% de los incidentes reportados con prioridad cuatro en un tiempo no mayor a 8 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
22. Con respecto al componente del servicio “póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT”; se requiere que el proveedor proporcione equipo de respaldo en caso de requerirse al 97% de los incidentes reportados con prioridad cuatro en un tiempo no mayor a 9 horas a partir de la fecha y hora del reporte del incidente inicial a través de ticket por el INSTITUTO FONACOT. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
23. Con respecto al componente del servicio “escritorio de servicio”; se requiere que el proveedor tenga una rapidez para contestar al 99.5% de las llamadas en un tiempo no mayor a 15 segundos en la mesa de servicio. La deductiva ascenderá al 0.02% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
24. Con respecto al componente del servicio “escritorio de servicio”; se requiere que el proveedor tenga un tiempo de espera no mayor a 90 segundos en el 99.5% de las llamadas a la mesa de servicios. La



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

deductiva ascenderá al 0.02% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada

25. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio"; se requiere que el proveedor tenga un índice de abandono de llamadas no mayor al 1.5% en el 98.5% de las llamadas a la mesa de servicios. La deductiva ascenderá al 0.02% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
26. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio"; se requiere que el proveedor para atención de llamadas en el Nivel 0 no sea mayor a 5 minutos en el 99.5% de las llamadas a la mesa de servicios. La deductiva ascenderá al 0.02% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
27. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio"; se requiere que el proveedor para atención de llamadas en el Nivel 1 no sea mayor a 10 minutos en el 99.5% de las llamadas a la mesa de servicios. La deductiva ascenderá al 0.02% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
28. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio"; se requiere que el proveedor tenga un índice de satisfacción de los usuarios mayor al 97.5% de las llamadas a la mesa de servicios. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
29. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio"; se requiere que el proveedor documente el 100% de los incidentes reportados o encontrados en la mesa de servicios. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
30. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio"; se requiere que el proveedor brinde respuestas a solicitudes por correo electrónico en un tiempo no mayor a 30 minutos en el 97.5% de las solicitudes. La deductiva ascenderá al 0.02% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada
31. Con respecto al componente del servicio "escritorio de servicio"; se requiere que el proveedor de seguimiento al 100% de incidentes escalados al Nivel 3 en la mesa de servicios. La deductiva ascenderá al 0.05% del costo ofrecido para este servicio por cada décima porcentual que resulte por abajo de la eficiencia solicitada

14.- CONTROVERSIAS:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Las controversias que se susciten en materia de adquisición, arrendamiento de bienes muebles y prestación de servicios de cualquier naturaleza, se resolverán con apego a lo previsto en las disposiciones de carácter federal aplicables en los tribunales Federales competentes.

15.- INCONFORMIDADES.

Los licitantes podrán presentar por escrito su inconformidad en términos de lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley, ante el Órgano Interno de Control en la Convocante, dependiente de la S.F.P., directamente en el Área de Responsabilidades, cuyas oficinas se ubican en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur piso 3°, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F., en horario de 9:00 a 15:00 horas, en días hábiles para la Convocante.

La inconformidad será presentada, a elección del promovente, por escrito o a través de medios remotos de comunicación electrónica que al efecto establezca la S.F.P., o al correo electrónico responsabilidades@fonacot.gob.mx, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a aquél en que ocurra el acto o el inconforme tenga conocimiento de éste.

16.- SITUACIONES NO PREVISTAS EN LAS BASES.

Para cualquier situación que no esté prevista en las presentes bases, se aplicará lo establecido en la Ley invocada y su Reglamento y, en su caso, la opinión de las autoridades competentes.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

ANEXO No. 1

____ nombre) _____, manifiesto bajo protesta a decir verdad, que los datos aquí asentados son ciertos, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir las proposiciones en la presente Licitación Pública Nacional, a nombre y representación de: (persona física o moral)

No. De la licitación Pública:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio.-

Calle y número:

Colonia:

Delegación o Municipio:

Código Postal:

Entidad federativa:

Teléfonos:

Fax:

Correo electrónico:

No. De la escritura pública en la que consta su acta constitutiva: Fecha:

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:

No. Del Registro Público de Comercio Fecha:

Relación de socios.-

Apellido Paterno: Apellido Materno: Nombre(s):

R.F.C.:

Descripción del objeto social:

Reformas al acta constitutiva:

Relación de socios que han participado en las reformas:

Nombre del apoderado o representante:

Datos del documento mediante el cual acredita su personalidad y facultades.-

Escritura pública número: Fecha:

Nombre, número y lugar del Notario Público ante el cual se protocolizó la misma:

(Lugar y fecha)
Protesto lo necesario
(firma)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

ANEXO No. 2

CARTA PODER

_____(NOMBRE)_____, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE APODERADO DE LA EMPRESA _____, SEGÚN CONSTA EN EL TESTIMONIO NOTARIAL No. _____ DE FECHA _____, OTORGADO ANTE EL NOTARIO PÚBLICO No. _____, (NOMBRE DEL NOTARIO), (LOCALIDAD DE LA NOTARIA), OTORGO LA PRESENTE CARTA PODER A (NOMBRE DE QUIEN RECIBE EL PODER) PARA QUE A MI NOMBRE Y REPRESENTACIÓN, RESPECTO DE LA LICITACIÓN PUBLICA NACIONAL No. _____, CONVOCADA POR EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, SE ENCARGUE DE LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN, COMPAREZCA A LOS ACTOS RELATIVOS A LA JUNTA ACLARATORIA, PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS, FALLO, ASÍ COMO HAGA LAS ACLARACIONES QUE SE DERIVEN DE DICHOS ACTOS.

LUGAR Y FECHA

(NOMBRE DE LA PERSONA QUE OTORGA)

(NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE)

(NOMBRE DE TESTIGO)

(NOMBRE DE TESTIGO)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

ANEXO No. 3

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
LA PROPUESTA TECNICA DEBERA CONTENER:		
Escrito bajo protesta de decir verdad, mediante el cual manifieste que los licitantes acreditarán su personalidad jurídica, pudiendo utilizar el formato que aparece en el Anexo No. 1 el cual forma parte de las presentes bases.		
En caso de que se nombre a un representante para asistir a los eventos de esta licitación y para presentar las proposiciones respectivas deberá acreditarse con carta poder simple otorgada por la persona que suscriba las proposiciones, de acuerdo al Anexo No. 2 el cual forma parte de estas bases, así como copia y original para cotejo, de identificación vigente de quien entregue las proposiciones.		
Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el Anexo No. 4 , que dice contener la descripción del servicio ofertado, de conformidad a lo señalado en dicho anexo, el cual forma parte integrante de estas bases.		
Copia del recibo de pago de bases		
Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce la Ley, su Reglamento, las presentes bases, sus anexos y, en su caso, las modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones; así como de no encontrarse en los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley, en términos del Anexo No. 5 el cual forma parte de las presentes bases.		
Escrito de declaración de integridad, a través del cual manifiesta que se abstendrá de adoptar conductas para que los servidores públicos, induzcan o alteren las evaluaciones de las propuestas, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás licitantes, en términos del Anexo No. 6 el cual forma parte de las presentes bases.		
Escrito bajo protesta de decir verdad, que conoce el contenido de la Nota informativa para licitantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE), en términos del Anexo No. 9 el cual forma parte de las presentes bases.		
Original y copia para su cotejo de identificación Oficial vigente de quien suscriba las proposiciones, (cartilla del servicio militar nacional, pasaporte, credencial de elector o cedula profesional).		



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

<p>Currícula de la persona física o moral, en la que acredite que cuenta al menos con un año de experiencia en la prestación y manejo de servicios similares a los solicitados en el Anexo 4 (mantenimiento y soporte técnico, y mesa de servicios) con alcance y cobertura multipunto. Para poder verificar este punto el licitante deberá presentar copia simple del contrato o contratos en los cuales maneje una cantidad mínima de 1500 equipos en la suma de los contratos presentados. El contrato o contratos deberán estar acompañados con los datos vigentes de algún contacto (incluyendo al menos nombre, teléfono, puesto en la organización, correo electrónico, y una descripción breve del servicio prestado) con el que se pueda corroborar la prestación del servicio de forma exitosa.</p>		
<p>Descripción técnica del servicio que oferte en concordancia con lo señalado en los Anexos Nos. 4, 4 A, 4 B, 4 C, 4 D, 4 E y 4 F especificando detalladamente el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos establecidos en los mismos.</p>		
<p>Carta del licitante en la que se compromete, en caso de resultar ganador, a que si el Instituto FONACOT cambien oficinas a otras direcciones no especificadas en este listado, para que el licitante establezca y ejecute la mejor manera de realizar el traslado de sus equipos, y se continúe trabajando bajo los mismos estándares de servicio establecidos en el contrato. El administrador y/o supervisores del contrato deberán informar al proveedor 5 días hábiles antes de realizar el cambio. Destaca que estos cambios en caso de efectuarse solo se realizaran dentro de la misma área de los domicilios citados.</p>		
<p>Carta del fabricante de cada una de las marcas y modelos de cada uno de los equipos requeridos en el Anexo 4, donde establezca que el licitante es distribuidor directo o autorizado y que tiene la capacidad técnica para suministrar, instalar, configurar y corregir fallas durante el periodo de instalación, configuración y garantía de operación, que oferta como parte de su solución. Dicha carta deberá ser acompañada por copia simple del poder notarial donde a la persona que la firma en representación del fabricante, se le otorga esa atribución.</p>		



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Con la finalidad de que el licitante respalde las características técnicas de cada uno de los equipos requeridos en el **Anexo 4**, éste deberá entregar los manuales, folletos y/o catálogos de dichos bienes, en idioma español o inglés, de acuerdo a lo siguiente:

- Originales o copias fotostáticas de los manuales, folletos y/o catálogos.
- Información obtenida en Internet con su respectiva dirección URL.
- Carta del fabricante bajo protesta de decir verdad avalando las especificaciones que no estén incluidas en los manuales, folletos y/o catálogos, presentándose en la propuesta técnica copia simple del poder notarial donde se le otorga esa atribución a la persona que firma en representación del fabricante.

Adicionalmente es obligatorio presentar carta del fabricante, en español bajo protesta de decir verdad donde se especifique que la información obtenida de internet y los manuales, folletos y/o catálogos presentados por el licitante están avalados en todo su contenido, presentándose en la propuesta técnica copia simple del poder notarial donde se le otorga esa atribución a la persona que firma en representación del fabricante.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

<p>Se requiere que el licitante, presente copia simple de la constancia de la Norma Oficial Mexicana (NOM) de los equipos solicitados en el Anexo 4 que oferte el licitante como parte de su solución. Estos equipos deberán cumplir con alguna de las siguientes Normas Oficiales Mexicanas; NOM-001-SCFI-1993 "Aparatos electrónicos de uso doméstico alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica-Requisitos de seguridad y métodos de prueba para la aprobación de tipo."; NOM-016-SCFI-1993 "Aparatos electrónicos – aparatos electrónicos de uso en oficina y alimentados por diferentes fuentes de energía eléctrica - requisitos de seguridad y métodos de prueba."; NOM-019-SCFI-1998 "Seguridad de equipo de procesamiento de datos."; ó dictamen de equipo altamente especializado emitido por NYCE con las siguientes características:</p> <p>Las certificaciones deberán estar expedidas a nombre de la empresa fabricante de los bienes ofertados o a nombre de la empresa importadora de dicho bien, siempre y cuando se presente carta del fabricante, donde se precise el nombre de la empresa importadora. Dicha carta deberá ser firmada por la persona representante que cuente con esa atribución a través de poder notarial. La copia simple de este poder deberá ser incluida en su propuesta técnica.</p> <p>Los certificados deben indicar la marca y modelo del bien ofertado y deben estar vigentes tomando como referencia la fecha de presentación y apertura de proposiciones de esta licitación.</p> <p>Si el certificado indica una clave genérica del modelo, se deberá incluir una carta de fabricante indicando claramente la relación existente entre la clave y el modelo comercial del equipo. Dicha carta deberá ser firmada por la persona representante del fabricante que cuente con esa atribución a través de poder notarial. La copia simple de este poder deberá ser incluida en su propuesta técnica.</p>		
<p>Información impresa del sitio Windows Vista Hardware Compatibility List de Microsoft http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&cid=200&q=s en donde se muestre que la marca y la familia de las computadoras ofertadas como parte de la solución están registradas en el WINDOWS CATALOG y preparadas para operar MS WINDOWS VISTA.</p>		
<p>Se deberá presentar para cada uno de los equipos requeridos en el Anexo 4, carta del fabricante, en español bajo protesta de decir verdad donde se manifieste que los equipos dan cumplimiento a las especificaciones NOM NMX-CC o su equivalente internacional. Esta carta deberá ser firmada por la persona representante del fabricante que cuente con esa atribución a través de poder notarial. La copia simple de este poder deberá ser incluida en su propuesta técnica.</p>		





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Carta del licitante en la se compromete, en caso de resultar ganador, a garantizar los servicios prestados durante la vigencia del contrato contra cualquier vicio o defecto oculto, un año después de haberse ejecutado para la base instalada.		
El licitante deberá entregar copias simple del certificado que acredite al líder de proyecto como service manager, y su certificado en fundamentos de ITIL.		
Carta del licitante bajo protesta de decir verdad, donde manifieste que todas las copias simples de los poderes notariales presentados en su propuesta, no se encuentran revocados a la fecha de presentación de ofertas; y que en caso de resultar ganador, presentará en original cualquier documento anexado en copia simple a su oferta, para cotejo en caso de que la convocante así lo requiera.		
Carta en la que el licitante se compromete, en caso de resultar ganador, a entregar dentro de los cinco días hábiles posteriores al inicio del contrato copia simple de la póliza de responsabilidad civil con suma asegurada mínima de \$1'000,000.00 a fin de hacer frente a probables daños que llegara a ocasionar personal del proveedor a las instalaciones del FONACOT, durante la vigencia del contrato.		
Carta del licitante en la que se compromete, en caso de resultar ganador, a asegurar los equipos que instale en el FONACOT contra cualquier acontecimiento.		
De cualquier forma el equipo que sufra cualquier acontecimiento durante la vigencia del contrato deberá ser reemplazado dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la notificación por escrito que realice el administrador o supervisor del contrato.		
Carta del licitante en la que se compromete, que en caso de resultar ganador; a presentar de mutuo acuerdo con el administrador y/o supervisores del contrato, un programa de mantenimiento preventivo para cada uno de sus equipos, el cual deberá ser entregado dentro de los primeros 10 días hábiles contados a partir del inicio de la vigencia del contrato.		
Carta bajo protesta de decir verdad, dirigida al Instituto FONACOT en la que el licitante manifieste que cuenta con la capacidad técnica, financiera y de recursos humanos, así como con el equipamiento, instrumentos, refacciones, componentes y herramientas tanto de hardware como de software necesarios para proporcionar los servicios objeto de la presente licitación.		
Carta del licitante en la que se compromete, en caso de resultar ganador, a guardar confidencialidad de la información que sea de su conocimiento con motivo de la instalación, configuración, puesta a punto y durante la prestación del servicio; y su compromiso de no hacerla pública, salvo petición judicial de autoridad competente en territorio mexicano. Dicha restricción será aplicable en forma permanente (perpetua).		





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Carta del licitante en la que se compromete, en caso de resultar ganador, a reparar cualquier daño que su personal llegue a causar a los equipos y/o instalaciones del Instituto FONACOT, sin costo alguno para la institución, dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la notificación por escrito, que realice el administrador del contrato.		
Carta del licitante bajo protesta de decir verdad, donde establezca que la responsabilidad legal de todas las licencias de software requeridas para la instalación, configuración, puesta a punto y administración de la solución propuesta para atender lo solicitado en estas bases de licitación y sus anexos, son por cuenta y responsabilidad del propio licitante.		
Carta del licitante bajo protesta de decir verdad que en caso de resultar adjudicado, se compromete a retirar sus equipos a los 60 días naturales posteriores al término del contrato por su cuenta y riesgo, borrando cualquier información de forma segura que existiera en el equipo.		



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO

LA PROPUESTA ECONOMICA DEBERA CONTENER:		
La Propuesta económica, Anexo No. 7.		

Cuando resulte aplicable, deberá entregar el siguiente documento:		
Cuando la empresa cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5% (cinco por ciento) cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a 6 (seis) meses, el licitante manifestará por escrito y bajo protesta de decir verdad, que se encuentra en este supuesto, incluyendo copia del aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social por cada trabajador.		

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

ANEXO TÉCNICO No. 4

I OBJETIVO DEL SERVICIO.

Contar con los servicios profesionales de una empresa calificada, que apoye en las actividades de la dirección tecnologías de información para brindar los servicios integrales a los usuarios internos y externos del Instituto, que consiste en operar, administrar y mantener un ambiente tecnológico confiable y sólido para soportar la operación de la plataforma tecnológica del Instituto, así como el servicio de soporte y suministro de bienes informáticos, en los tiempos requeridos y con un nivel de servicio acorde a las necesidades del proyecto.

II ALCANCE DEL SERVICIO.

En términos generales el servicio comprende los siguientes elementos, las características de cada uno de los servicios se expresa en el **Punto III “detalle de servicios requeridos y anexos respectivos”**:

1. Desarrollo de plan de despliegue.
2. Suministro inicial y soporte técnico.
 - Suministro inicial en dos etapas.
 - Preconfiguración.
 - Instalación.
 - Retiro de equipo a sustituir.
 - Asignación de bienes.
 - Soporte técnico proactivo y reactivo.
 - Servicios especiales.
 - Movimientos de equipos de cómputo personal en un mismo inmueble o entre inmuebles sin costo adicional para la el INSTITUTO FONACOT.
 - Instalación masiva de software programado y proporcionado por el INSTITUTO FONACOT.
 - Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales.
 - Nivel de servicio requerido.
3. Administración de las garantías de equipos propiedad del Instituto.
 - Soporte técnico proactivo y reactivo.
 - Incremento de memoria.
 - Nivel de servicio requerido
4. Póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Suministro e instalación de consumibles.
 - Soporte técnico proactivo y reactivo.
 - Servicios especiales.
 - Movimientos de equipos de cómputo personal en un mismo inmueble o entre inmuebles sin costo adicional para la el INSTITUTO FONACOT.
 - Instalación masiva de software programado y proporcionado por el INSTITUTO FONACOT.
 - Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales.
 - Nivel de servicio requerido.
5. Servicios bajo demanda y a solicitud expresa de los administradores del contrato.
- Horas hombre de personal de soporte en sitio, en horarios y días no hábiles (de 21:00 horas de un día a 08:00 horas del día siguiente de lunes a viernes, con respecto a los sábados de 16:00 horas de un día a 08:30 horas del día siguiente, domingos y días festivos en horarios de 24 horas).
 - Suministro de equipo especializado.
6. Administración y operación del escritorio de servicio para el control y seguimiento de los incidentes tanto de tecnologías de la información como de administración.
- Punto único de contacto para proveer soporte y atención a usuarios del Instituto vía telefónica, correo electrónico y control remoto.
 - Registro, seguimiento a las fallas y solicitudes de servicios tanto de tecnologías de la información como administrativas (cerrajería, mobiliario, etc)
 - Realización de la evaluación inicial, intento de solución o escalamiento, con base a los niveles de servicio acordados y apoyándose en base de conocimientos
 - Monitorear los procedimientos de escalamiento.
 - Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su cierre.
 - Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.
 - Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio.
 - Contribuir en la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes.
 - Servicio de administración de configuraciones:
 - Mantener la base de datos de administración de la configuración del Instituto (solución cmdb).
 - Control e instalación de "parches", "service packs" y "hotfixes" de los sistemas operativos (plataforma windows 2000, 2003, XP y superiores) de todos los equipos de cómputo
 - Distribución automática de software de acuerdo a las necesidades / solicitudes del Instituto.
 - Creación de imágenes y distribución de sistemas operativos.
 - Herramienta de control remoto para soporte a pcs de usuarios en el Instituto.
 - Administración y control de licencias de software.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- ■ Reportes y administración vía Web.
- Nivel de servicio requerido

7. Recursos humanos que se deberán proporcionar, para administrar y operar los servicios.
8. Generales del servicio.

ANEXOS

EL ANEXO 4 A. Indica las direcciones donde se suministrara el equipo.

EL ANEXO 4 B. Indica las características técnica que debe cumplir el equipo.

EL ANEXO 4 C. Indica "lineamientos generales para la póliza de soporte técnico a equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, así como los suministrado por el proveedor"

EL ANEXO 4 D Indica las características técnica que debe cumplir el centro telefónico".

EL ANEXO 4 E Indica las características técnica que debe cumplir el escritorio de servicio.

EL ANEXO 4 F Indica las ubicaciones y cantidad de los equipos ([Archivo en Excel](#))

EL ANEXO 4 G Indica los equipos en póliza ([Archivo en Excel](#))

El INSTITUTO FONACOT podrá auditar o supervisar la prestación del servicio, ya sea a través de sí misma o de un tercero.

Los servicios se engloban en una partida única la cual será adjudicada a un solo proveedor. el cual deberá dimensionar todo el equipamiento necesario para brindar los servicios requeridos (hardware, software, telecomunicaciones, refacciones, etc)

III DETALLE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

1. DESARROLLO DE PLAN DE DESPLIEGUE.

A fin de establecer las mejores condiciones para la prestación de los servicios, el proveedor deberá desarrollar un plan de despliegue; el cual se refiere a la conformación de un plan de trabajo que incluirá todas las actividades necesarias para brindar el servicio

La entrega del plan de despliegue deberá ser realizado a más tardar a **los 10 días hábiles posteriores a la fecha de fallo** y estará sujeto al visto bueno por escrito del administrador del contrato.

El plan de despliegue deberá sin ser limitativo debe de incluir:

- El calendario de entrega de los equipos, incluyendo su preconfiguración, instalación, retiro, asignación y puesta a punto. (deberá incluir los equipos a suministrar en la etapa 1 y los equipos a suministra en etapa 2).



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

- El calendario del mantenimiento preventivo a los equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, considerando su ubicación actual.
- Las políticas lógicas consideradas.
- Conformación del grupo de administración del servicio para garantizar su entrega.
- Actividades de instalación de la infraestructura del proveedor para la operación de la solución.
- Actividades referentes a la administración de garantías.
- Actividades referentes a la póliza de soporte técnico.
- Actividades referentes a la administración y operación del escritorio de servicio
- Firma de acuerdos de operación con otros proveedores de servicios del Instituto relacionados con el servicio.
- Y todas aquellas que considere necesarias para brindar los servicios solicitados.

Todo lo anterior deberá incluir los tiempos de instalación, configuración y puesta en operación en el Instituto de cualquier forma el tiempo de finalización del suministro inicial para la etapa 1, no podrá ser mayor a **40 días hábiles, contados al día siguiente de la recepción y aceptación del plan de despliegue.**

El plan de despliegue deberá considerar los siguientes aspectos:

- minimizar el tiempo involucrado para llevar a cabo la entrega de equipos de cómputo personal, transferencia de información, configuración e instalación de software.
- coordinarse con los responsables administrativos o informáticos de cada inmueble para planear las tareas a realizarse y definir las áreas que se migraran, minimizando el impacto a los usuarios.

Los horarios de migración de los perfiles de servicio se establecerán en coordinación con el INSTITUTO FONACOT.

Se considerará que los servicios son entregados al 100%, cuando el prestador del servicio haya cumplido con todos y cada uno de los requerimientos expresados por el INSTITUTO FONACOT en las presentes bases de licitación.

Prestación del servicio	Nivel de servicio
ENTREGA DEL PLAN DE DESPLIEGUE	A MÁS TARDAR A LOS 10 (DIEZ) DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA FECHA DE FALLO

2. SUMINISTRO INICIAL Y SOPORTE TÉCNICO.

Actualmente el INSTITUTO FONACOT tiene una base instalada de equipos de cómputo de escritorio y portátiles del cual:

- 43% es equipo adquirido en los años 2001, 2002 y 2003, equipo no cuenta con garantía.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- 26% del equipo adquirido en el año 2005, equipo con garantía directa del fabricante hasta el 22 de septiembre del año 2008.
- 31% del equipo adquirido en el año 2006, equipo con garantía directa del fabricante hasta 27 de junio del año 2009.

Los equipos de cómputo a suministrar en la primera etapa, pretenden sustituir al equipo adquirido en los años 2001, 2002 y 2003.

Los equipos de cómputo a suministrar en la segunda etapa, pretenden sustituir al adquirido en los años 2005 y 2006.

Los equipos a suministrar deberán ser nuevos, de **tecnología actual**, asegurando la compatibilidad con la plataforma del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Se deberá implementar los procedimientos y mecanismos, así como prever y considerar el equipo, refacciones, materiales, insumos y personal especializado necesario para llevar a cabo las labores de distribución, administración, configuración, migración de información y mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura total que se utilice para proporcionar el servicio objeto de esta licitación.

A. CANTIDAD DE EQUIPO.

Los equipos deberán suministrarse en dos etapas.

La cantidad de equipo que deberá ser suministrado en el INSTITUTO FONACOT es:

EQUIPO	CANTIDAD		TOTAL
	ETAPA 1 JUN-2008 53 MESES	ETAPA 2 OCTUBRE-2009 40 MESES	
COMPUTADORA PERSONAL PERFIL ESCRITORIO (PC's)	513	545	<i>1058</i>
COMPUTADORA PERSONAL PERFIL PORTÁTIL	134	16	<i>150</i>
PERFIL PROYECCIÓN	66	9	<i>75</i>
	<i>713</i>	<i>570</i>	

EL ANEXO 4 A. Indica las direcciones donde se suministrara el equipo.

EL ANEXO 4 B. Indica las características técnica que debe cumplir el equipo.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

B. PRECONFIGURACIÓN DE EQUIPO.

El proveedor deberá preconfigurar cada uno de los equipos involucrados en el contrato, contando como mínimo con las siguientes características y funciones:

- Para las pc's solicitadas deberá tener instalado y configurado lo siguiente:
 1. Imagen corporativa (esta imagen ya deberá venir precargada cuando se entreguen los equipos al INSTITUTO FONACOT).

La configuración estándar deberá integrar los elementos de software propios del equipo de cómputo personal tales como:

- Windows XP profesional sp2, explorer 7.0 y office profesional 2003 y su compatibilidad con todos los componentes del equipo suministrado
- Drivers o controladores.
- Software antivirus el cual deberá ser proporcionado por el proveedor para el total de equipos del INSTITUTO FONACOT. En el **Anexo 4 B**. Indica las características técnica que debe cumplir el antivirus.
- Aplicación para administración del equipo (agentes de administración).
- Versiones gratuitas más recientes:
 - Adobe acrobat reader,
 - Quicktime player,
 - Java run time,
 - Adobe flash player,
 - Windows media player,
 - Macromedia shockwave player,
 - Real placer

Deberá instalar en los equipos de cómputo las versiones más recientes liberadas en idioma español.

Se deberá configurar una partición ntfs.

En la instalación del sistema operativo se incluirán todos los servicios del sistema operativo salvo el servidor Web personal. Así mismo, deberán adicionarse los service pack liberados, parches de seguridad y actualizaciones críticas. El sistema operativo será proporcionado por el Instituto.

La suite ms office professional 2003, deberá instalarse integrando los service pack liberados, parches de seguridad, actualizaciones críticas, los correctores ortográficos y de gramática en español; considerando





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

para tal efecto Word, Excel, Power Point, Access y el cliente de correo electrónico outlook. Las demás aplicaciones de ms office, se instalarán a requerimiento y con la autorización del Instituto.

Para el caso del software para leer archivos con formato pdf, se deberá instalar Acrobat Reader en español última versión.

La imagen deberá ser instalada al inicio o en caso de un reemplazo del equipo de cómputo personal.

El mantenimiento y/o actualización de la imagen es un requerimiento del Instituto. La imagen de software deberá ser actualizada en forma bimestral por el proveedor, para incluir los parches que se liberen, service packs, hotfix, actualizaciones críticas, así como para reflejar cualquier nueva disposición en materia de seguridad dictaminada por el INSTITUTO FONACOT.

Cabe aclarar que como primera actualización de la imagen se tiene previsto migrar los equipos a Windows vista y office 2007, por ello el proveedor deberá de considerar este requerimiento.

2. El proveedor deberá de realizar pruebas en conjunto con el administrador del contrato para la definición y realización de la imagen corporativa para los equipos. Las pruebas se refieren a validar la incorporación correcta del equipo al dominio del INSTITUTO FONACOT y que las aplicaciones funcionen adecuadamente; destacando que será responsabilidad del proveedor la correcta integración del equipo y sus dispositivos al dominio y al directorio activo del Instituto. Así mismo el proveedor deberá configurar adecuadamente las aplicaciones institucionales y drivers necesarios.

C. INSTALACIÓN DE EQUIPO DE COMPUTO DE ESCRITORIO Y PORTÁTIL.

- Instalación física de cada pc's con su equipo de energía ininterrumpida y equipos portátiles en las instalaciones indicadas en el **Anexo 4 A**
- Instalación de correo electrónico y acceso a Internet
- Transferencia de los archivos de trabajo.
- Los archivos de correo electrónico (pst), agendas (pab), "bookmarks" y "favoritos" de Internet contenidos en los discos duros o particiones del equipo a sustituir. Así mismo, configurar la aplicación de correo para que pueda leer dichos archivos.
- Instalación de controladores requeridos para dispositivos de entrada y/o salida (tarjetas de red, impresoras, scanners, chipset, audio, video, grabación, etc)
- Personalizar cada uno de los equipos de acuerdo a los parámetros acordados entre el proveedor y el INSTITUTO FONACOT (nombre del equipo, dirección ip)
- Descarga de información de usuario del equipo que se sustituye.
- Pruebas de funcionalidad de los servicios de colaboración (red, correo electrónico, mensajería, acceso a Internet, impresión, digitalización, etc).





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Instalar los desarrollos propios del Instituto de acuerdo con los parámetros que se proporcionaran al licitante ganador.
- Inventario de equipo de cómputo proporcionado.
- Revisión de agentes para la administración del equipo y antivirus.

D. INSTALACIÓN DE PROYECTORES.

- Entrega de proyectores al personal responsable de cada uno de los inmuebles relacionados para los equipos de proyección.

E. RETIRO DE EQUIPO A SUSTITUIR.

- Inventario de equipo de cómputo propiedad del Instituto sustituido.
- Destrucción de información contenida en medios de almacenamiento en los equipos de cómputo a sustituir.

Debido a que el simple borrado de información o formateo de medios de almacenamiento no son seguros, toda vez, que es posible recuperar la información previamente borrada, se deberá considerar el uso de una herramienta apegada al menos al estándar dod 5520.22-m del departamento de defensa de eeuu para eliminación segura de datos.

Por ello, dentro de la propuesta técnica deberá presentar descripción detallada del software y procedimiento que realizará en caso de ser ganador para garantizar al Instituto que los equipos que se van a retirar, cualquiera que sea su destino final, no contiene información de los funcionarios y por lo tanto propiedad del Instituto.

El procedimiento deberá abarcar al menos los procesos de:

- Borrado de disco (disk wiping)
- Data dump
- Wipe out

Se deberá aplicar este procedimiento a todos los equipos de cómputo sustituidos, ya sea propiedad del Instituto o del proveedor.

El usuario del equipo o personal designado por el Instituto se encontrará presente durante el proceso de borrado de los equipos quien firmará los formatos de aceptación de la actividad.

- Instalación de imagen corporativa conforme al punto b “preconfiguración de equipo”
- Desconectar los equipos involucrados.
- Empacar el equipo a retirar y enviar el equipo al lugar previamente destinado por la convocante de acuerdo a los lugares indicados en el **Anexo 4 A**, a más tardar a los cuatro días hábiles de ser retirado para los equipos ubicados en el interior de la república y dos días hábiles para los equipos ubicados en el área metropolitana.
- Se deberá recabar la firma del usuario final de acuerdo al formato proporcionado por el Instituto.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

F. ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.

- El proveedor ganador deberá obtener la firma de conformidad del usuario, que respalde el correcto funcionamiento, así como la asignación y sustitución del equipo de acuerdo al formato proporcionado por la el INSTITUTO FONACOT.

G. SOPORTE TÉCNICO PROACTIVO.

El objetivo de este servicio es realizar un control sobre la infraestructura informática y operatividad a fin de reducir la probabilidad de futuros problemas y garantizar la correcta adecuación a las necesidades de los usuarios para ello el proveedor deberá:

- Monitorear periódicamente de forma remota la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- Revisar que el sistema operativo y la suite ms office de los equipos contengan los service pack liberados, parches de seguridad y actualizaciones críticas. Si esta revisión indica que algún equipo no contiene las actualizaciones, deberá proceder a su instalación.
- Realizar acciones como borrado de archivos temporales, defragmentación de disco, registro, actualización del software gratuito instalado y drivers, así como todas aquellas que considere necesarias a fin de mantener en óptimas condiciones la infraestructura proporcionada.
- Instalación y actualización del software de antivirus (licenciamiento proporcionado por el licitante ganador conforme a las características del **Anexo 4 B**).
- Emitir mensualmente un reporte del estado que guarda la infraestructura tecnológica provista, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.
- 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.

H. SOPORTE TÉCNICO REACTIVO

El objetivo de este servicio es atender 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 el proveedor deberá:

- Atender el 100% de los reportes que se levanten en el escritorio de servicio referente a los equipos provistos.
- Configurar cuando se requiera, los equipos contando como mínimo con las siguientes funciones instaladas y operando:
 - El software definido en el numeral preconfiguración de equipo.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Los archivos de correo electrónico (pst), agendas (pab), "bookmarks" y "favoritos" de Internet contenidos en los discos duros o particiones del equipo a sustituir. Así mismo, configurar la aplicación de correo para que pueda leer dichos archivos.
- Instalación de software comercial.

- Brindar soporte al software (Windows, office, controladores de impresoras y aplicaciones gratuitas, como Adobe Reader, Adobe Flash Player, Windows media, antispyware)
- Prever y considerar el equipo, refacciones, materiales, insumos y personal especializado necesario para llevar a cabo las labores de soporte a los equipos provistos.
- 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.

I. SERVICIOS ESPECIALES.

Los servicios especiales corresponden a tareas relacionadas con la prestación del servicio. Se deberá considerar como servicios especiales, entre otros, los siguientes:

- **Movimientos de equipos**
Movimientos de hasta 20 equipos de cómputo personal en un mismo día. Se efectuarán previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 48 horas naturales de anticipación de la fecha programada para el movimiento.
Movimientos masivos de más de 20 equipos de cómputo durante la vigencia del contrato. Se efectuarán previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 72 horas naturales de anticipación de la fecha programada para el movimiento.
Un movimiento se define como cualquier reubicación física de equipo de cómputo personal, de escritorio a escritorio, de piso a piso, de edificio a edificio o de inmueble a inmueble en donde el transporte será a cargo del proveedor ganador sin cargo adicional para la convocante y el seguro de daños de los equipos será por parte del proveedor.
Las solicitudes de movimientos se realizarán a través de la herramienta de administración del centro de servicio.
- **Instalación masiva de software programada.**
Se efectuará previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 48 horas naturales de anticipación a la fecha programada para la instalación masiva de software. El procedimiento y calendario de actualización será definido de común acuerdo con el prestador del servicio y el INSTITUTO FONACOT
- **Instalación masiva de cambio de imagen programada**
Se efectuará previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 15 días hábiles de anticipación a la fecha programada para la instalación masiva. El procedimiento y calendario de actualización será definido de común acuerdo con el prestador del servicio y el INSTITUTO FONACOT.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales. (el software lo proporciona el INSTITUTO FONACOT) sin ser limitativo,
 - Microsoft visio
 - Microsoft project
 - Adobe acrobat de escritura
 - Mind manager

La distribución y configuración del software hacia los equipos de cómputo personal provistos por el proveedor podrá ser realizada de forma remota y en casos excepcionales esta distribución y configuración se efectuara en sitio.

Cuando así lo requiera el INSTITUTO FONACOT, se deberán realizar en forma remota o en sitio, las tareas de distribución e instalación masiva o selectiva de software comercial en los equipos de cómputo personal proporcionados por el proveedor ganador.

- Cambios
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 o en caso de que el daño del equipo sea irreparable, en un periodo continuo de 60 días naturales, se notificará al licitante adjudicado a fin de que éste en un plazo no mayor a 3 (tres) horas hábiles instale un equipo de respaldo para equipos en el área metropolitana de la ciudad de México; y al día siguiente hábil para equipos foráneos.

El equipo recién incorporado al contrato deberá quedar operando como originalmente fue provisto de acuerdo con las especificaciones propuestas y en este caso se deberá obtener nuevamente la aceptación del usuario-especialista.

J. NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Entrega de equipo inicial	Conforme a la programación de entrega dentro del plan de despliegue. El suministro inicial para la etapa 1, no podrá ser mayor a 40 días hábiles, contados al día siguiente de la recepción y aceptación del plan de despliegue.
Entrega del equipo sustituido en el interior de la República propiedad del Instituto	A los cuatro siguientes días hábiles de ser retirado





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Entrega del equipo sustituido en el área Metropolitana propiedad del Instituto	A los dos siguientes días hábiles de ser retirado
Atención y resolución de la totalidad de reportes sobre incidentes y problemas levantados en el escritorio de servicios	Conforme a los tiempos que se establecen y niveles de servicio indicados a continuación-

El horario para la atención de reportes será de horario de 8:00 a 21:00 hrs. De lunes a viernes y sábados de 8:30 a 16:00 hrs. Durante la vigencia del contrato.

Se manejarán los niveles de servicio establecidos por el Instituto para asignarle la prioridad de atención a los reportes.

Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención indicados a continuación:

PRIORIDAD	VENTANA DE SERVICIO	TIEMPOS DE ATENCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TA)	TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TS)	TIEMPO DE RESPALDO A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (EL PROVEEDOR DEBERÁ PROPORCIONAR E INSTALAR UN BIEN DE CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES EN CASO DE NO REPARAR EL BIEN ORIGINAL) (TR)	TIEMPO MÁXIMO DE REPARACIÓN DEL BIEN QUE SE RETIRO
1 AREA METROPOLITANA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	10 minutos	1 hora	2 horas	30 días naturales
2 AREA METROPOLITANA		30 minutos	4 horas	5 horas	30 días naturales
3 INTERIOR DE LA REPÚBLICA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes	30 minutos	6 hora	7 horas	30 días naturales





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

Table with 6 columns: PRIORIDAD, VENTANA DE SERVICIO, TIEMPOS DE ATENCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TA), TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TS), TIEMPO DE RESPALDO A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (EL PROVEEDOR DEBERÁ PROPORCIONAR E INSTALAR UN BIEN DE CON CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES EN CASO DE NO REPARAE EL BIEN ORIGINAL) (TR), and TIEMPO MÁXIMO DE REPARACIÓN DEL BIEN QUE SE RETIRO.

La prioridad se determina por la ubicación geográfica y el tipo de usuario.

La prioridad 1 y 2 son usuarios ubicados en el Área Metropolitana, la prioridad 3 y 4 son para usuarios ubicados en el interior de la República

PRIORIDAD 1 "MANDOS SUPERIORES ÁREA METROPOLITANA"

En caso de falla de equipo el técnico del licitante adjudicado deberá acudir de inmediato a la unidad administrativa que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 1 (una) hora posterior a haber recibido el reporte de atención.

Si en el lapso de 1 (una) hora, no ha sido posible reparar el equipo, el licitante adjudicado deberá proporcionar otro equipo como respaldo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el Instituto.

Únicamente existen usuarios "mandos superiores" en las oficinas de la Ciudad de México.

Se informa que aproximadamente existen un máximo de 40 (cuarenta) usuarios con prioridad 1 "mandos superiores"

PRIORIDAD 2 Y 4 "DEMÁS USUARIOS"





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

En caso de falla de equipo en el área metropolitana, el técnico del licitante adjudicado deberá acudir a la unidad administrativa que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 4 (cuatro) horas hábiles, posteriores a haber recibido el reporte de atención.

Si en el lapso de 4 (cuatro) horas hábiles, no ha sido posible reparar el equipo, el licitante adjudicado deberá proporcionar otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el Instituto.

En caso de falla de equipo en el interior de la república, el técnico del licitante adjudicado deberá acudir a la unidad administrativa que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 8 (ocho) horas hábiles, posteriores a haber recibido el reporte de atención.

Si en el lapso de 8 (ocho) horas hábiles, no ha sido posible reparar el equipo, el licitante adjudicado deberá proporcionar otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el Instituto.

PRIORIDAD 3 “MANDOS SUPERIORES INTERIOR DE LA REPÚBLICA”

En caso de falla de equipo el técnico del licitante adjudicado deberá acudir a la unidad administrativa que se indique y reparar el equipo en un lapso no mayor a 6 (seis) horas posterior a haber recibido el reporte de atención.

Si en el lapso de 6 (seis) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el licitante adjudicado deberá proporcionar otro equipo como respaldo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el Instituto.

Se informa que aproximadamente existen un máximo de 50 (cincuenta) usuarios con prioridad 3 “mandos superiores interior de la República”

Una vez que un bien es retirado de las instalaciones del Instituto por decisión del licitante ganador, éste deberá de devolverse reparado, configurado y con toda la información del usuario que se encuentre en el equipo de respaldo, en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha en que se genere el reporte de sustitución.

Si en el lapso de 30 (treinta) días naturales no ha sido posible reparar el equipo, el licitante adjudicado deberá asignar al Instituto un equipo con características iguales o superiores al equipo que no pudo ser reparado y éste se incorporará al contrato de servicio.

Los niveles de servicio mensual de “solución” de los incidentes” es el siguiente:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Prioridad	Indicador	Objetivo	Unidad	NIVEL MENSUAL SOLICITADO
1	TA	10	Min	100.000%
	TS	1	Hrs	99.000%
	TR	2	Hrs	99.000%
2	TA	30	Min	98.000%
	TS	4	Hrs	97.000%
	TR	5	Hrs	97.000%
3	TA	30	Min	100.000%
	TS	6	Hrs	99.000%
	TR	7	Hrs	99.000%
4	TA	60	Min	98.000%
	TS	8	Hrs	97.000%
	TR	9	Hrs	97.000%

Donde:

TA: Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial

TS: Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial

TR: Tiempos de respaldo a partir de la hora del reporte inicial

3. ADMINISTRACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT requiere que como parte del servicio, se incluya la administración de garantías de los equipos de su propiedad, de acuerdo a los niveles de servicio que pacto en su oportunidad el INSTITUTO FONACOT con cada uno de los proveedores de equipos de cómputo, implicando entre otras tareas las siguientes:

A. SERVICIO PARA EL EQUIPO EN GARANTÍA

- Reporte vía telefónica con el proveedor que soporta la garantía de los equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, así como seguimiento y escalación del los reportes en los casos necesarios.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Para los equipos en garantía se deberá de realizar los servicios solicitados en el *punto 2 inciso G. "soporte técnico proactivo", inciso H "soporte técnico reactivo" e inciso I "servicios especiales"*. Las excepciones será que:
 - No aplica reparar el equipo si el daño es de hardware y en consecuencia no aplica para este servicio el proporcionar equipo de respaldo mientras se soluciona el problema. Para este caso reportara y dara seguimiento a la garantía.
 - No aplica en caso de cambios de equipo cuando acumule 3 (tres) reportes originados por fallas de hardware atribuibles ya sea por defectos de fabricación y/o vicios ocultos o en caso de que el daño del equipo sea irreparable. Para este caso reportara y dará seguimiento a la garantía.
- Para los equipos en garantía propiedad del INSTITUTO FONACOT, el proveedor deberá de incrementar la memoria a **2 gb**. Dicha memoria es considerada una refacción motivo por el cual al término del contrato no podrá ser retirada por el proveedor.

B. NUMERO DE EQUIPOS EN ADMINISTRACIÓN DE LAS GARANTÍAS Y SOPORTE TÉCNICO.

A continuación se presentan los equipos que se encuentran en garantía.

EQUIPO	CANTIDAD	FECHA DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS CON GARANTÍA VIGENTE
COMPUTADORA DELL GX-520	253	INICIO DEL CONTRATO EL 22 DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2008
COMPUTADORA DELL GX-520	292	INICIO DEL CONTRATO HASTA 27 DE JUNIO DEL AÑO 2009
COMPUTADORA DELL LATITUDE D520	1	INICIO DEL CONTRATO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2009

- Una vez concluida la vigencia de garantía de los equipos, el proveedor deberá de incluirlos en la póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT.

C. NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS

Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención indicados a continuación:

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

PRIORIDAD	VENTANA DE SERVICIO	TIEMPOS DE ATENCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TA)	TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TS)
2 AREA METROPOLITANA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	30 minutos	4 horas
4 INTERIOR DE LA REPÚBLICA		60 minutos	8 horas

Los niveles de servicio se calcularán considerando el promedio mensual de "solución" de los incidentes.

Prioridad	Indicador	Objetivo	Unidad	NIVEL SOLICITADO
2	TA	30	Min	98.000%
	TS	4	Hrs	97.000%
4	TA	60	Min	98.000%
	TS	8	Hrs	97.000%

Donde:

TA: Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial

TS: Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial

4. PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT

A. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

El proveedor deberá garantizar la continuidad de operaciones de los bienes informáticos listados en el “anexo técnico de mantenimiento a bienes informáticos propiedad del INSTITUTO FONACOT y los suministrados bajo las siguientes condiciones:

- Atender el 100% de los reportes que se levanten en el escritorio de servicio referente a los equipos en póliza de soporte técnico.
- Reparación de un bien que falle, de acuerdo con los niveles de servicio solicitados ya sea con el personal de la empresa asignado al INSTITUTO FONACOT o mediante el escritorio de servicio (en forma remota).
- Instalar equipo de respaldo de acuerdo con los niveles de servicio solicitados, el equipo o dispositivo deberá ser de las mismas características técnicas o superiores a las del bien reportado, mismo que permanecerá como respaldo del equipo dañado, hasta la solución definitiva de la falla.
- Para los equipos en garantía se deberá de realizar los servicios solicitados en el *punto 2 inciso G “soporte técnico proactivo”, inciso H “soporte técnico reactivo” e inciso I “servicios especiales”*.
- Prestar el mantenimiento preventivo una vez al año de los equipos listados, conforme a lo establecido en el “anexo técnico de mantenimiento a bienes informáticos”.

B. PARTES Y REFACCIONES.

El licitante ganador, se obliga a contar, a partir de la fecha de firma del contrato, con partes y refacciones nuevas y originales para todos los equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, que garanticen la correcta operación de los bienes.

Deberá considerar el reemplazo de fusores, baterías de Laptop, adaptador de alimentación.

Será responsabilidad del licitante el dimensionamiento, ubicación y distribución de este requerimiento, a fin de que se mantengan los niveles de servicio solicitados para no incurrir en penalizaciones.

C. NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Establecer de manera conjunta el calendario para el mantenimiento	Durante el desarrollo del plan de despliegue.
Prestar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la operación de bienes informáticos.	De acuerdo al calendario propuesto
Reparar o respaldar equipo reportado con falla	Conforme a los tiempos solicitados e indicados a continuación
Regresar el equipo reportado a las instalaciones del	Conforme a los tiempos solicitados e indicados a



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Instituto que haya sido llevado a las instalaciones del proveedor para su reparación	continuación
Proporcionar un equipo por aquel que haya sido reportado 3 veces con falla en hardware relacionada en un periodo de 60 días con otro de características similares o superiores	Dentro de los 10 días hábiles contados a partir de que se le informe al proveedor.
Suministrar e instalar, los consumibles de los equipos.	Conforme a los tiempos solicitados e indicados a continuación

PRIORIDAD	VENTANA DE SERVICIO	TIEMPOS DE ATENCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TA)	TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TS)	TIEMPO EN EL QUE EL PROVEEDOR DEBERÁ PROPORCIONAR E INSTALAR UN BIEN DE CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES EN CASO DE REPARACIÓN DEL BIEN ORIGINAL A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL (TC)	TIEMPO MÁXIMO DE REPARACIÓN DEL BIEN
2 AREA METROPOLITANA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	30 minutos	4 horas	5 horas	30 días naturales
4 INTERIOR DE LA REPÚBLICA		60 minutos	8 horas	9 horas	30 días naturales

Si en el lapso de 4 (cuatro) hora o 8 (ocho) horas dependiendo de la prioridad del servicio, no ha sido posible reparar el equipo, el licitante adjudicado deberá proporcionar otro equipo como respaldo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el Instituto, de acuerdo con los tiempos establecidos en la tabla anterior.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Los niveles de servicio se calcularán considerando el promedio mensual de "solución" de los incidentes.

Prioridad	Indicador	Objetivo	Unidad	NIVEL MENSUAL SOLICITADO
2	TA	30	Min	98.000%
	TS	4	Hrs	97.000%
	TR	5	Hrs	97.000%
4	TA	1	Hrs	98.000%
	TS	8	Hrs	97.000%
	TR	9	Hrs	97.000%

Donde:

TA: Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial

TS: Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial

TR: Tiempos de respaldo a partir de la hora del reporte inicial

5. ESCRITORIO DE SERVICIO

Actualmente, el INSTITUTO FONACOT cuenta con un escritorio de servicio implementado con la herramienta unicenter service desk del fabricante CA se encuentra instalado y ejecutando en la mayor parte de los equipos de cómputo a administrar. El Instituto pone a disposición de los licitantes la opción de utilizar esta herramienta.

El licenciamiento que se tiene es:

1000 licencias de dsm versión 11.2

20 licencias de service desk versión 11.2

Si el proveedor opta por utilizar la herramienta actual deberá de actualizar el licenciamiento y contemplar las nuevas funcionalidades requeridas.

En caso de utilizar una herramienta a de otro fabricante deberá considerar las 20 licencias que se requieren para que otros proveedores atiendan los incidentes. Así como migrar la información que se tiene en la actual herramienta.

Para ambos casos se requiere generar los ola's con los proveedores así como brindar una capacitación a 20 personas sobre el uso de la herramienta



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Para la atención de los reportes al escritorio de servicio, el proveedor deberá de contemplar que el centro telefónico deberá de estar ubicado en sus instalaciones.

El escritorio de servicio será el punto único de contacto para el usuario final de tecnologías de la información y administración, por lo que fungirá como el coordinador central para la recepción, distribución y seguimiento de solicitudes de incidentes.

Para el caso de incidentes no relacionados con los servicios solicitados, el escritorio de servicio deberá de recibir, registrar y turnar el incidente a grupo de soporte que corresponda. Cabe aclarar que el proveedor deberá considerar que estos grupos también deberán contar con una consola para administrar los incidentes turnados y poder reportar su cierre al escritorio de servicio.

Los requerimientos del escritorio de servicio se presentan en el **Anexo 4 E** "escritorio de servicio"

A. NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS

Para la implantación de los servicios, se deberán considerar los siguientes tiempos a partir de la fecha de inicio del contrato:

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Implantación del centro telefónico del escritorio de servicio	15 días *
Enlace de voz y datos del escritorio de servicio	25 días *
Canales alternos de contacto	2 días *
Solución cmdb	20 días *
Solución desktop management	90 días *
Solución base de conocimientos	15 días *
Portal Web	20 días *
Reportes vía Web	30 días *
Tablero de control	90 días *
Distribución, instalación, configuración y migración	40 días *

* Días naturales

Una vez implementado el servicio, el licitante ganador deberá entregar una constancia de entrega del servicio para ser avalada por la Dirección de Tecnologías de Información. La entrega del servicio solo implicará el inicio del mismo, por lo que el Instituto podrá solicitar los ajustes necesarios para lograr los objetivos planteados en las presentes bases.

Los niveles de servicio requeridos para el escritorio de servicio deberán basarse en el siguiente cuadro:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Índice	Descripción	Objetivo	Nivel de Servicio
RC	Rapidez para Contestar *	15 seg	99.5 %
TE	Tiempo en Espera *	90 seg	99.5 %
IA	Índice de abandono de llamadas *	1.5 %	98.5 %
TLO	Tiempo de la llamada en el Nivel 0 *	5 min	99.5 %
TL1	Tiempo de la llamada en el Nivel 1 *	10 min	99.5 %
ISU **	Índice de Satisfacción de los Usuarios	97.5 %	97.5 %
DI	Documentación de Incidentes	100%	100 %
RC	Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal	30 min	97.5 %
SEGU	Seguimiento a incidentes escalados al Nivel 3	100%	100%

6. RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR “EL “SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS”,

El proveedor deberá dimensionar la cantidad de personal asignado que considere necesarios para cubrir los niveles de servicio solicitados, adicionalmente a lo dimensionado por el proveedor se requiere del siguiente personal.

A. UN ADMINISTRADOR DEL PROYECTO.

Para el ciclo completo del proyecto se deberá asignar un administrador del proyecto, el cual deberá contar con experiencia en proporcionar y liderar proyectos de soporte a hardware, software y atención a usuarios. El administrador del proyecto laborará en el espacio de oficinas, que el Instituto pueda asignarle para sus labores cuando se requiera de su presencia física o cualesquier otro espacio que por la naturaleza de las funciones se acuerde para dar cabal cumplimiento a los servicios.

PERFIL REQUERIDO PARA EL ADMINISTRADOR DEL PROYECTO

CALIFICACIONES (BASES)

- Licenciatura en ingeniería en informática o similar que deberá demostrar a través de cedula o título profesional.
- Dos años de experiencia en puesto similar
- Certificación en la metodología de administración de la tecnología de información (itil foundations o similar).
- Certificado como pmp presentando certificado del pmi.

RESPONSABILIDADES

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Mantener informado al equipo de los eventos especiales, cambios y toda aquella actividad que afecte el servicio.
- Supervisar aleatoriamente la atención de los requerimientos y se asegura que se mantengan los niveles de servicio.
- Validar y asegurar que el personal cubra los requisitos en habilidades técnicas necesarias para brindar un servicio de alta calidad.
- Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- Asegurar la entrega del alcance de los servicios conforme a estas bases.
- Colaborar con el responsable del proyecto del Instituto para escalaciones, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con el Instituto.
- Administrar los recursos humanos durante el horario de trabajo y cerciorarse de que exista personal adecuado a las necesidades operativas del proyecto.
- Comprender las metas del Instituto; identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- Llevar a cabo reuniones mensuales con el Instituto respecto a las estadísticas y desempeño general de proyecto. El Instituto se reserva el derecho a citar al licitante ganador a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario
- Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalación; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- Ayudar a los agentes de soporte telefónico y soporte en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- Monitorear el manejo de llamadas y la distribución adecuada de las mismas.
- Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.
- Monitorear los eventos retrasados.
- Monitorear los niveles de servicio de terceros que se necesitan para el soporte de 2o nivel.
- Coordinar a los prestadores externos de servicio y áreas internas.
- 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.
- Implantar un procedimiento de seguimiento para todos los proyectos de instalación, incluyendo porcentaje de realización para cada tarea.

B. DOS INGENIEROS DE SOPORTE DE NIVEL 1.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

CALIFICACIONES (BASES)

- Técnico en informática o similar o superior, que deberá demostrar a través de (certificado de estudios o cedula o título profesional o carta de pasante de licenciatura).
- Dos años de experiencia en puesto similar
- Recomendación del fabricante del equipo ofertado que avale su capacidad para prestar los servicios de soporte.
- Recomendación del fabricante de las herramientas de la mesa de ayuda y administración que avale su capacidad en el manejo de las mismas.
- Certificado microsoft certified desktop support technician (mcdst)

RESPONSABILIDADES

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

C. DOS INGENIEROS DE SOPORTE DE NIVEL 2.

Para el nivel 2 de soporte se deberá brindar el servicio a través de asesores expertos.

CALIFICACIONES

- Al menos lo indicado para el ingeniero de soporte nivel 1.

RESPONSABILIDADES

- Resolución de los incidentes asignados
- Investigación y diagnóstico del incidente hasta su solución.
- Documentación de todas las soluciones de raíz en la base de datos de conocimiento.

D. AGENTE DE SOPORTE TELEFÓNICO.

LAS ACTIVIDADES DEL AGENTE DE SOPORTE TELEFÓNICO SON LAS SIGUIENTES:

- Ser el primer punto de contacto para todos los usuarios internos que reporten incidentes o solicitudes de servicios. Estos incidentes pueden reportarse ya sea vía telefónica o por correo electrónico u otro medio aceptable.
- Dar solución a los incidentes o las solicitudes que no requieran de los conocimientos técnicos de un especialista o tiempo considerable de solución.
- Tomar control remoto de los equipos de los usuarios para dar solución a los incidentes reportados.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Registrar los incidentes o las solicitudes en el software de mesa de servicio y base de datos de administración de activos del centro de atención tecnológica.
- Asignar y/o escalar incidentes y solicitudes a las partes que convengan.
- Llenar la documentación de seguimiento.
- Monitorear el progreso de las incidencias despachadas, escaladas o programadas.

EL PERFIL DEL AGENTE DE SOPORTE TELEFÓNICO ES EL SIGUIENTE:

- 12 meses de experiencia en el área de soporte técnico.
- Habilidades de comunicación oral y escrita.
- Ser atento con los usuarios.
- Buscar mejora continua de sí mismo, para mantenerse actualizado/a.
- Conocimientos básicos de hardware y software.
- Conocimiento del software de mesa de servicio y base de datos de administración de activos del centro de atención tecnológica.

El licitante ganador deberá dimensionar el equipo de trabajo de agentes de soporte telefónico a su elección mientras mantenga los niveles de servicio especificados.

7. SERVICIOS BAJO DEMANDA Y A SOLICITUD EXPRESA DE LOS ADMINISTRADORES DEL CONTRATO.

Se refiere a servicios extras que proporcionara el proveedor bajo demanda y a solicitud expresa del administrador del contrato.

Los servicios adicionales se dividirán en dos:

1. SERVICIOS CON PAGO EN DEMANDA.

- Suministro en demanda por horas hombre de personal de soporte en sitio, en horarios y días no hábiles (de 21:00 horas de un día a 08:00 horas del día siguiente de lunes a viernes; sábados, domingos y días festivos en horarios de 24 horas).

2. SERVICIOS CON PAGO MENSUAL EN DEMANDA

- Suministro de dispositivos especializados, nos referimos a cualquier tipo de equipo para el área de Tecnologías de la Información como ejemplo: computadoras personales, laptop's, impresoras, scanner, switch, etc.

DISPOSITIVOS ESPECIALIZADOS





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

El proveedor a petición del administrador del contrato deberá suministrar dispositivos específicos relacionados con tecnologías de información, hasta por un monto de \$850,000 pesos anuales. Esto aplicara solo el primero, segundo y tercer año de vigencia del contrato.

FORMA DE CÁLCULO PARA PAGO DE DISPOSITIVOS A DEMANDA

La depreciación del bien se hará de acuerdo a la siguiente formula:

$$R = \frac{P \cdot i \cdot (1+i)^n}{(1+i)^n - 1}$$

SIENDO:

R LA CUOTA MENSUAL A PAGAR

i TASA DE INTERÉS (TASA ANUAL EN NOTACIÓN DECIMAL DIVIDIDA ENTRE 12 MESES)

n NÚMERO DE MESES CONTADOS A PARTIR DEL SUMINISTRO DEL BIEN HASTA EL FINAL DEL CONTRATO (PERÍODOS DE AMORTIZACIÓN A DICIEMBRE DEL AÑO 2012)

P MONTO ACEPTADO DEL DISPOSITIVO

Para aceptar el monto de un bien, el proveedor deberá entregar cuando menos un cuadro comparativo de tres cotizaciones, en la que se refleje el costo del bien solicitado para satisfacer el servicio.

La tasa de interés se compone de la tasa base de tiie a 28 días (tasa promedio mensual), más un diferencial o spread

Se tomara el tiie del mes inmediato anterior al que se solicita el bien, el spread no podrá ser superior al 4.8%

EJEMPLO

P= Monto del valor del bien = 10,000.00

n= Número de meses = 36

i= Interés = TIIE + SPREAD; TIIE = 7.94%; SPREAD = 4.8%; Interés =12.74%; en notación decimal = 0.1274 dividida entre 12 meses = 0.01063

Aplicando la formula, la Cuota mensual sería de **\$335.74 pesos**

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
Puesta a punto de dispositivo especializado a demanda	15 días hábiles posteriores a la solicitud
Asistencia técnica de personal de soporte en horarios inhábiles	Dos días hábiles posteriores a la solicitud





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
Asistencia técnica de personal especializado	10 días hábiles posteriores a la solicitud

GENERALES DEL SERVICIO

DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

Se deberán entregar reportes del estado y desempeño del servicio prestado, de forma periódica, conforme a los acuerdos establecidos con el INSTITUTO FONACOT.

En todos los reportes en los que el Instituto no especifique un plazo determinado, el proveedor lo deberá entregar al menos en forma mensual.

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

Entregable	Nivel de servicio
Entrega de los reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Administración de activos. Detalles del inventario de activos involucrados, para la prestación del servicio, por inmueble, edificio, piso, site.	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Análisis de causas. Detalles de los resultados de cada análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes.	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Cambios de personal. Reporte de cambios propuestos en las posiciones clave, indicando razón de cambio del recurso y plan de transferencia de habilidades y conocimientos para asegurar la calidad del servicio.	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Estado de problemas activos. Descripción de problemas activos, acciones propuestas y ejecutadas, así como fechas previstas de solución.	Dentro de los tres primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Control de cambios. Para altas bajas y cambios en la infraestructura bajo responsabilidad del proveedor	24 horas naturales antes de la fecha en la que se deba de ejecutar el cambio, debidamente autorizado por el INSTITUTO FONACOT.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Entregable	Nivel de servicio
Problemas mayores Entrega del reporte forense, documentado detalladamente un incidente o problema presentado.	24 horas naturales después de recibida la solicitud en la mesa de servicios

ENTREGA DE SERVICIOS A UN NUEVO PROVEEDOR.

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

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

- Perfiles de servicio instalados en el INSTITUTO FONACOT.
 - Relación de perfiles de servicio distribuidos por inmuebles, unidades administrativas y perfiles de los mismos.
 - Relación de software comercial e institucional instalado de cada equipo administrado.
 - Toda aquella documentación adicional relacionada con la certificación de aplicaciones.
- Licencias de software comercial.
 - Relación del software instalado en cada punto de servicio.
 - Consolidado del software instalado en cada punto de servicio distribuido por unidad administrativa e inmueble.
- Base de datos de conocimiento.
 - Solicitudes de instalación de software comercial con corte mensual y separado por unidad administrativa e inmueble del último año de la vigencia del contrato.
 - Detalle de incidencias y soluciones por cada equipo
 - Los 50 reportes (incidencias y/o solicitudes) más presentados en la mesa de servicios con corte mensual por unidad administrativa e inmueble del último año de la vigencia del contrato.
 - Los 100 usuarios que levantan más reportes, clasificados por unidad administrativa y por inmueble del último año de la vigencia del contrato.
 - Todos los reportes de incidencias críticas presentados durante la vigencia del contrato, completamente documentados.
 - Consolidado de reportes de niveles de servicio proporcionados durante la vigencia del contrato.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Copia de las bases de datos de las aplicaciones de la mesa de servicios del proveedor ganador (cmdb, conocimiento, etc.), en archivos planos, en forma de registro y con su respectivo descriptor de archivo (fd).
- Establecimiento y firma de los acuerdos de operación (ola's)
 - Antes de iniciar la transferencia de operaciones, los proveedores entrante y saliente deberán firmar los acuerdos de nivel operacional de conformidad con el INSTITUTO FONACOT, así como con terceros que designe.

CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA TRANSICIÓN A UN NUEVO PROVEEDOR POSTERIOR AL TÉRMINO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO DERIVADO DE LA PRESENTE LICITACIÓN.

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

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

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

Dicho periodo de transición podrá durar hasta **2 meses** para la migración, los cuales estarán incluidos en la vigencia del contrato o de los convenios que en su caso se celebren.

Durante dicho periodo, el prestador del servicio deberá proporcionar la orientación tecnológica adecuada al personal del INSTITUTO FONACOT y al personal que designe la misma, para garantizar la continuidad de los servicios licitados a través de las presentes bases.

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

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

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

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

- *Transferencia de servicios a la finalización del contrato.*

Al finalizar el contrato, el licitante ganador se compromete a poner a disposición del INSTITUTO FONACOT el equipamiento propiedad de ésta, que fue utilizado para proporcionar el servicio con el desgaste natural de la propia operación; entregando para ello una bitácora de los cambios y adiciones que realizó a la infraestructura y equipamiento, durante el periodo que proporcionó los servicios.

TRANSFERENCIA DEL INSTITUTO FONACOT AL PRESTADOR DEL SERVICIO.

La transferencia de servicios del INSTITUTO FONACOT al prestador del servicio será por inmueble. Dicha transferencia no deberá afectar o interrumpir la operación cotidiana del Instituto.

Se considerará como inmueble migrado y por ende, susceptible de pago, aquel en el que se hayan sustituido la totalidad de los equipos de cómputo actual por los suministrados por el prestador del servicio en dicho inmueble; así como contar con la aceptación del personal autorizado del Instituto para la recepción de los servicios por inmueble.

El prestador del servicio deberá considerar durante la migración los siguientes aspectos:

- Minimizar el tiempo involucrado para llevar a cabo la entrega de equipos de cómputo personal, transferencia de información, configuración e instalación de software.
- Coordinarse con los responsables informáticos de cada inmueble para planear las tareas a realizarse y definir las áreas que se migraran, minimizando el impacto a los usuarios.

En todo momento y situación, el traslado de los equipos suministrados como parte de los servicios objeto de esta licitación, será responsabilidad del prestador del servicio.

ANEXO 4 A

DIRECCIONES DONDE SE SUMINISTRARA EL EQUIPO

Representación	Dirección	Estado	CP
AGUASCALIENTES	Av. López Mateos Poniente 421, Zona Centro	Aguascalientes	C.P. 20000
MEXICALI	Av. Zaragoza No. 1938 Planta Baja Col. Nueva	BC	C.P. 21100



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Representación	Dirección	Estado	CP
TIJUANA	Blvd. Díaz Ordaz No. 14072 Col. José Sandoval Delegación la Mesa	BC	C.P. 22105
ENSENADA	Lote 12 Mza 9 de la 1a Sección de la Ciudad de Ensenada	BC	C.P. 22800
LA PAZ	Revolución 547, entre Hidalgo y Morelos, Locales 1,2, y 3 Col. Centro	BCS	C.P. 23000
LOS CABOS	Fco. Villa Edif. Aníbal (Canacintra) Col. Benito Juárez	BCS	C.P. 23450
CAMPECHE	Palacio Federal Av. 16 de Septiembre S/N Col Centro Entre Calle 51 Y 53	Campeche	C.P. 24000
CD. DEL CARMEN	Edif. RIFER Calle 28 X 29 No. 105 Col. Centro	Campeche	C.P. 24100
TUXTLA GTZ	3a. Norte Poniente No. 1395 Col. Moctezuma	Chiapas	C.P. 29030
TAPACHULA	4a Av. Sur No. 1 A P. B., Col. Centro, Tapachula, Chiapas.	Chiapas	C.P. 30700
CHIHUAHUA	Calle Séptima 1002, Zona Centro	Chihuahua	C.P. 31000
CD. JUÁREZ	Av. 16 de Septiembre 971 Local B Col. Partido Romero	Chihuahua	C.P. 32000
TORREÓN	Av. Morelos No. 138 Poniente Col. Centro	Coahuila	C.P. 27000
SALTILLO	Periférico. Luis Echeverría No1560 Col. Guanajuato	Coahuila	C.P. 25286
MONCLOVA	Venustiano Carranza 605 Oriente Zona Centro	Coahuila	C.P. 25700
CIUDAD ACUÑA	Lerdo No. 890 Sur, Centro Cd. Acuña Coahuila	Coahuila	C.P. 26200
PIEDRAS NEGRAS	Abasolo No. 505 esquina Hidalgo, Centro Piedras Negras Coahuila	Coahuila	C.P. 26030
MANZANILLO	Blvd. Lázaro Cárdenas No. 1721 Col. Playa Azul Manzanillo, Colima	Colima	C.P. 28218
COLIMA	Nigromante No. 122, Col. Centro	Colima	C.P. 28000
VALLEJO	Norte 45 - 853-B, Col. Industrial Vallejo	D.F.	C.P. 02300
CONGRESO DEL TRABAJO	Ricardo Flores Magón 44 PB, Col. Guerrero	D.F.	C.P. 06300
OFICINAS CENTRALES	Av. Insurgentes Sur No. 452 Col. Roma Sur	D.F.	C.P. 06760
PORTALES	Municipio Libre No. 83 Esq. Balboa Col.	D.F.	C.P. 03300



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Representación	Dirección	Estado	CP
	Portales		
TACUBAYA	Calle Doctora No. 35 Col. Tacubaya	D.F.	C.P. 11870
ZARAGOZA	Bld. Puerto Aéreo No. 81 1er. Piso Col. Federal	D.F.	C.P. 15700
TACUBA	Mar Mediterráneo No. 68 Col. Tacuba	D.F.	C.P. 11400
DURANGO	Juárez 109 Sur, Centro entre Serdan y Negrete	Durango	C.P. 34000
GÓMEZ PALACIO	Morelos No. 326 Nte Col. Centro Gómez Palacio, Dgo.	Durango	C.P. 35000
ECATEPEC	Vía Morelos Km. 15.5 Esq. Av. Hidalgo Col. Santa Clara	Edo. De México	C.P. 55540
CHALCO	Plaza del ángel Local 15 Calle s/n % Enseñanza Técnica y Vicente Guerrero Col. Centro Chalco	Edo. De México	C.P. 56600
TLALNEPANTLA	Av. Río Lerma No. 134 Col. Romana Tlalnepantla, Edo. Méx.	Edo. De México	C.P. 54030
CUAUTITLAN R. RUBIO	Av. 20 de Noviembre No. 106 Col. Centro	Edo. De México	C.P. 54800
NAUCALPAN	Vía Gustavo Baz Sur No. 12 Loc 10 Plaza Las Fuentes Centro	Edo. De México	C.P. 53000
TOLUCA	Ignacio Allende Sur 116 Col. Centro	Edo. De México	C.P. 50000
LEÓN	Emiliano Zapata 202 Esq. 5 de Febrero, piso 1 Col. Centro	Guanajuato	C.P. 37000
IRAPUATO	Bld. Gustavo Díaz Ordaz No. 2888 Int 1 Col. Jardines de Irapuato	Guanajuato	C.P. 36660
CELAYA	Bld. Adolfo López Mateos Pte. 1016 local 218 Col. Arboledas	Guanajuato	C.P. 38060
ACAPULCO	Costera Miguel Alemán No. 707 Mezzanine Fraccionamiento Magallanes	Guerrero	C.P. 39670
IGUALA	Aldama No. 31 Desp. 3 Col. Centro piso 1	Guerrero	C.P. 40000
PACHUCA	Bld. Felipe Ángeles s/n, Edif. SELAFE, Col. Guezco	Hidalgo	C.P. 42080
PTO. VALLARTA	Av. Francisco Villa No. 1474, Planta Baja Col. Los Sauces	Jalisco	C.P. 48328
GUADALAJARA	Av. Federalismo Nte. 696, Sector Hidalgo	Jalisco	C.P. 44200

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Representación	Dirección	Estado	CP
OCOTLAN	Calle Morelos No. 202 Col. Centro Ocotlan, Jalisco	Jalisco	C.P. 47800
MORELIA	Av. Lázaro Cárdenas No. 2000 Col. Chapultepec Sur entre Sargento Manuel de la Rosa y Juan de la Barrera	Michoacán	C.P. 58260
ZAMORA	Av. Morelos Sur No. 403-B Col. Centro "Edif. SERVIRTE"	Michoacán	C.P. 59600
L. CÁRDENAS	Av. Melchor Ocampo No. 73-A, Altos 2o. Sector FIDELAC	Michoacán	C.P. 60950
URUAPAN	Emilio Carranza, Esq. J. Ayala, Pza. Paraíso, Int 4	Michoacán	C.P. 60000
CUERNAVACA	Plan de Ayala No. 1200 Col. Chapultepec	Morelos	C.P. 62450
CUAUTLA	Av. Reforma No. 113 Col. Emiliano Zapata Cuautla Morelos	Morelos	C.P. 62744
TEPIC	Av. Insurgentes No. 357 Pte. Col. San Juan	Nayarit	C.P. 63130
MONTERREY	Padre Mier Ote. No. 563 1o. Piso Col. Centro	Nuevo León	C.P. 64000
OAXACA	Carbonera s/n, Barrio Trinidad de las Huertas	Oaxaca	C.P. 68120
TUXTEPÉC	Libertad No. 290, Planta Baja, Col. Centro	Oaxaca	C.P. 68300
PUEBLA	Calle 9 Norte No. 208, Col. Centro	Puebla	C.P. 72000
TEHUACAN	5 Oriente 723 Local 11 Tehuacan Puebla Col. La Purísima	Puebla	C.P. 75784
TEZIUTLAN	Privada Cuahutemoc No. 709 Col. Centro Teziutlan, Puebla	Puebla	C.P. 73800
QUERÉTARO	Ángela Peralta No. 11, piso 2 Col. Centro	Querétaro	C.P. 76000
SAN JUAN DEL RÍO	Av. Juárez Pte No. 59 Local 5-A Col. Centro	Querétaro	C.P. 76800
CANCÚN	Av. Tulum N° 31 Primer Piso Local B, Súper Manzana 23, Manzana 39	Quintana Roo	C.P. 77500
COZUMEL	Joaquín Coswell Entre 3 Sur y Morelos Municipio Cozumel	Quintana Roo	
PLAYA DEL CARMEN	Carretera Federal Esq. Constituyentes Municipio Solidaridad	Quintana Roo	

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Representación	Dirección	Estado	CP
CHETUMAL	Av. Othon Pompeyo Blanco No 204 Entre Héroes y Juárez Col. Centro	Quintana Roo	C.P. 77000
SAN LUIS POTOSÍ	Independencia No. 1630 Col. Barrio San Miguelito	San Luis Potosí	C.P. 78339
CD. VALLES	Pedro Antonio de los Santos No. 12 Col. Centro	San Luis Potosí	C.P. 79000
MAZATLÁN	Av. Ejercito Mexicano No. 1401-A Col Ferrocarrilera	Sinaloa	C.P. 82010
CULIACÁN	Aguilar Barraza No. 1297 Col. Centro Sinaloa	Sinaloa	C.P. 80029
LOS MOCHIS	Av. Ignacio Allende No. 734-3 Col. Centro	Sinaloa	C.P. 81200
HERMOSILLO	Dr. Aguilar No. 13 Col. Centenario Esq. Comonfort	Sonora	C.P. 83260
CD. OBREGÓN	Ignacio Allende 823 Oriente, Plaza el Dorado Loc. 1 B Col. Centro	Sonora	C.P. 85000
NOGALES	Carretera Internacional Km. 5.5 Plaza Kino Local 33 Parque Industrial	Sonora	C.P. 84000
VILLAHERMOSA	Juárez 118-120 Esq. R. Mtz. De Escobar, Col. Centro	Tabasco	C.P. 86000
REYNOSA	Aldama 1100 Loc. 26 Cto. Río Grande, Centro	Tamaulipas	C.P. 88500
NUEVO LAREDO	Av. Obregón No. 2244 Col. Benito Juárez Nuevo Laredo Tamps.	Tamaulipas	C.P. 88209
TAMPICO	Av. Hidalgo No. 3000 Col. Águila 1er. Piso	Tamaulipas	C.P. 89230
CIUDAD VICTORIA	Juárez No. 324 entre calle 14 y 15 Col. Centro Cd. Victoria	Tamaulipas	C.P. 87000
MATAMOROS	Calle 14 No. 229 Esq. España Col. Buenavista	Tamaulipas	C.P. 87350
TLAXCALA	Carr. Tlaxcala - Puebla Km. 1.5, Edif. SELAFE	Tlaxcala	C.P. 90000
VERACRUZ	Av. Independencia No. 788 Col. Centro Esq. Const. 1er Piso	Veracruz	C.P. 91700
COATZACOALCOS	Av. Juárez No. 511 Col. Centro	Veracruz	C.P. 96400
CÓRDOBA	Calle 5 No. 308 Despacho 2 Entre Av. 3 y Av. 5 Col. Centro	Veracruz	C.P. 94500



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Representación	Dirección	Estado	CP
MÉRIDA	Paseo de Montejo por 43 No. 492-A Col. Centro	Yucatán	C.P. 97000
ZACATECAS	Bldv. José López Portillo No. 303 Edificio S.T.P.S. Col. Dependencias Federales	Zacatecas	C.P. 98600
FRESNILLO	Cuauhtemoc No. 4 Col. Centro Fresnillo Zacatecas	Zacatecas	C.P. 99000

**ANEXO 4 B.
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO A PROVEER**

A Cantidad de equipo.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATALOGO	PÁGINA/ PARRAFO
COMPUTADORA PERSONAL PERFIL ESCRITORIO				
Marca	-----			
Modelo	-----			
Chasis	Small Form Factor, Bajo Perfil o Ultracompacto			
Procesador	INTEL® CORE™ 2 DUO			
Tecnología	Vpro activado TPM (Trusted Platform Module) version 1.2			
Tarjeta madre	System Bus mínimo 1333 Mhz.			
Chipset	Intel Q35 o superior			
Software de administración del equipo.	Software propietario del fabricante del equipo ofertado con implementación sobre el DMI 2.0. Dicho software deberá contar con derechos de autor del fabricante del equipo ofertado. Se verificará que el fabricante del equipo sea miembro del DMTF (Desktop			



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATALOGO	PÁGINA/ PARRAFO
	Management Task Force), por lo que deberá entregar copia simple de la documentación que lo avale.			
Slots de expansión libres después de configuración.	Mínimo 1, máximo 4 tipo PCI			
Puertos integrados al Mother board.	Para teclado con conector tipo minidín o USB			
	Para mouse con conector tipo minidín o USB			
	Mínimo un paralelo			
	Mínimo seis USB v 2.0 o superior. Los puertos frontales podrán ser conectados a través de cable.			
	1 tipo Gigabit Ethernet			
	Mínimo un serial			
	Mínimo uno para monitor externo			
Memoria Ram.	Nota: Deberá entenderse por integrados a la tarjeta madre, que no deberá existir ningún cable, puente o aditamento adicional para unir los puertos (conectores) a la misma. Ejemplo: Al desmontar la tarjeta madre del gabinete del equipo, todos los puertos solicitados deberán quedar fijos a ésta.			
	Mínimo 2 GB Mínimo tipo DDR2			
	Compatible con la velocidad y las características de los bancos de memoria de la tarjeta madre.			
	Mínimo expandible a 8 GB			



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERISTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATALOGO	PÁGINA/ PARRAFO
Disco duro.	Mínimo de 160 GB sin compactar.			
	Tipo Serial ATA			
	Mínimo a 7200 RPM			
Tarjeta de red.	Tipo Gigabit Ethernet integrada a la motherboard			
	Velocidad de transmisión 10/100/1000 BASE-T			
Video.	Integrado a la mother board			
Monitor.	A color de mínimo 16.8 pulgadas visibles tipo flat panel TFT con resolución mínima de 1280 por 1024			
Sonido integrado	Audio con línea de entrada, línea de salida y entrada para micrófono,			
Dispositivo óptico	Quemador DVD+/-RW de 8X			
Teclado.	En español latinoamericano.			
	Mínimo de 104 teclas			
	Con conector tipo PS2 o USB.			
Mouse óptico	Mínimo de dos botones óptico con scroll, conector tipo PS2 o USB			
Equipo de energía ininterrumpida	UPS con capacidad de proporcionar energía al CPU y monitor de este equipo a plena carga, por mínimo cinco minutos a partir del corte de energía eléctrica			
Componentes con la misma marca o logotipo del fabricante.	En gabinete de CPU.			
	En mother board			
	En monitor.			
	En teclado.			
	En Mouse			
Compatibilidad	Se requiere que el equipo			





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATALOGO	PÁGINA/ PÁRRAFO
Licencia a entregar del sistema operativo	ofertado sea compatible con WINDOWS VISTA, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberán estar registradas en el WINDOWS CATALOG del Site de Microsoft, en la siguiente dirección: http://winqual.microsoft.com/HC/L/ProductList.aspx?m=v&cid=200&q=s			
	Los equipos de esta licitación deberán incluir el licenciamiento oem del sistema operativo Microsoft más económico disponible en el mercado.			

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATÁLOGO	PÁGINA/ PÁRRAFO
COMPUTADORA DE ESCRITORIO PERFIL LAPTOP				
Marca	-----			
Modelo	-----			
Procesador.	INTEL® CORE™ 2 DUO velocidad del procesador 2.20 GHz o superior			
Tecnología	CPro Activado TPM (Trusted Platform Module) version 1.2			
Chipset	chipset intel 965PM o superior			
Memoria Ram	Mínimo con 2 GB tipo DDR2 mínimo a 667 MHz DUAL CHANNEL			
	Expandible mínimo a 4 GB			





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATÁLOGO	PÁGINA/ PÁRRAFO
Puertos integrados en forma fija al cuerpo de la computadora portátil	Mínimo tres puertos USB V. 2.0 o superior			
	Mínimo un puerto para monitor externo			
	Mínimo un puerto infrarrojo			
Mouse	Touch pad o equivalente			
Teclado	En español latinoamericano y que soporte todas sus funcionalidades por Windows XP			
Pantalla	Tipo TFT mínimo de 14.1" visible, mínimo WXGA color			
Memoria de video	Mínimo de 128 MB			
Disco duro	Con capacidad mínima de 80 GB sin compactar			
Unidad Combo	CD-RW DVD- RW interna			
Módem	Interno a 56 KBPS			
	Software y manuales incluidos. Puede incluir el CD de recuperación			
Tarjeta de red	Interna integrada			
	Compatible con IEEE802.3 10/100/1000 Base Tx			
	Con conector RJ45			
Tarjeta de red inalámbrica	Compatible con 802.11 b/g			
Batería	Recargable			
	Con mínimo 9 Hrs. de duración en uso continuo del disco duro y pantalla.			
Sonido	Incluido con bocinas internas			
Peso	Máximo 2.5 Kg.			
Seguridad	Seguros de protección para fijarse a estación de trabajo. Cable con candado que se pueda fijar a una estación de trabajo			



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATÁLOGO	PÁGINA/ PÁRRAFO
Maletín de transporte	Incluido			
Manuales y discos de instalación	Manuales de operación, referencia y discos de instalación en formato de CD o DVD incluidos por equipo			
Equipo con la marca del fabricante.	En gabinete			
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con WINDOWS VISTA, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberán estar registradas en el WINDOWS CATALOG del Site de Microsoft, en la siguiente dirección: http://winqual.microsoft.com/HC/L/ProductList.aspx?m=v&cid=200&q=s			
Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos de esta licitación <u>deberán incluir el licenciamiento oem</u> del sistema operativo Microsoft más económico disponible en el mercado.			

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATÁLOGO	PÁGINA/ PÁRRAFO
PROYECTOR				
Marca	-----			
Modelo	-----			
Resolución nativa	Mínima XGA 1024x768 píxeles			
Brillo	Mínima de 2200 Lúmenes			
Modos de proyección	Frontal			
	Inversa/Posterior			
	Techo			





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS	DOCUMENTO/ CATÁLOGO	PÁGINA/ PÁRRAFO
Rango de proyección	Mínimo entre 1.5 mts. y 10 mts.			
Interfase	Para video, PC y S-Video			
Tiempo mínimo de operación	Mínimo 4 horas continuas sin apagarse			
Menú de configuración	Por pantalla			
Control Remoto	Incluido			
Altavoz de audio	Incluido			
Maletín	Incluido			
Manuales y cables	Manuales, cables y todos los componentes necesarios para su conexión incluidos			
Peso	Máximo de 2.5 kg.			





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

**ANEXO 4 C
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT, ASÍ COMO LO
SUMINISTRADO POR EL PROVEEDOR**

LINEAMIENTOS GENERALES	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS
Mantenimiento para garantizar la operación de bienes informáticos	<p>Para las todas las partidas Se requiere el servicio de mantenimiento para garantizar la operación de los bienes descritos en el Anexo 4 D consistente en:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento preventivo• Mantenimiento correctivo• Refacciones• Diagnostico• Mano de obra• Bienes de respaldo• Transportación	
Mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none">• En-sitio una vez al año, bajo calendario abierto realizado de manera conjunta entre el administrador del contrato y el proveedor, el número de mantenimientos mensuales será proporcional al total de equipos que se describen en el Anexo 4 D y de acuerdo a las fechas en que entrarán al contrato. Mismas que se establecen en el mencionado Anexo 4 D. Dicho calendario se elaborará de manera conjunta entre el licitante ganador y el administrador del contrato dentro de los 10 días hábiles, contados a partir	





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
 SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

	<p>de la fecha de fallo, el cual estará integrado en el Plan de Despliegue.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los requerimientos del protocolo de mantenimiento preventivo se especifica más adelante en este documento para cada una de las partidas. 	
Mantenimiento correctivo	<ul style="list-style-type: none"> El servicio de mantenimiento para garantizar la operación de los bienes descritos en el Anexo 4 D incluirá todos los mantenimientos correctivos necesarios para solucionar la falla en la operación de los bienes listados, a solicitud del administrador del contrato. Se deben considerar para la corrección de fallas las pilas de los equipos laptop, cargadores, así como las baterías de los equipos No-break's. 	
Refacciones	<ul style="list-style-type: none"> Se deben incluir todas las refacciones, componentes o accesorios nuevos y 100% compatibles que permitan solucionar la falla reportada, sin costo adicional alguno para el INSTITUTO FONACOT. 	
Diagnósticos	<ul style="list-style-type: none"> El proveedor deberá realizar con personal especializado todos los diagnósticos para solucionar la falla en la operación de los bienes listados, a solicitud del administrador del contrato. 	
Mano de obra	<ul style="list-style-type: none"> El proveedor deberá proporcionar la mano de obra necesaria para la realización del: <ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo Diagnósticos Instalación de equipos de respaldos Transportación <p>Todo lo anterior sin costo adicional alguno para el INSTITUTO FONACOT</p>	





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Bienes de respaldo	<ul style="list-style-type: none">• El proveedor deberá proporcionar un equipo de respaldo de características similares o superiores al del equipo reportado, durante el tiempo que dure su reparación o hasta la terminación del contrato. Todo de acuerdo con los Niveles de Servicio Solicitados	
Transportación	<ul style="list-style-type: none">• El proveedor será responsable, por su 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.	
Generalidades del servicio	<ul style="list-style-type: none">• En caso de que algún equipo ya no sea de utilidad por cualquier razón para el INSTITUTO FONACOT, éstos podrán darlo de baja del contrato avisando al proveedor con 15 días naturales de anticipación para que este último ya no lo cotice en la factura que corresponda.• Cualquier daño que ocasione el personal del proveedor a las instalaciones o bienes del INSTITUTO FONACOT deberá ser reparado en un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha y hora de la notificación por escrito que realice el supervisor o administrador del contrato al proveedor.	





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS
PCS Y LAPTOP (Incluye todos los componentes del CPU, procesador, mother board, fuente de poder, módulos de memoria, monitor, teclado, mouse, drive interno y/o externo, y en su caso: tarjeta de video, tarjeta Fax-modem, drive óptico, tarjeta y/o adaptador de red Y tarjeta de Sonido, modem externo, gabinete y cualquier otro dispositivo instalado dentro del gabinete)		
Protocolo del mantenimiento preventivo	Limpeza general del gabinete del CPU.	
	Limpeza de teclados y ratones.	
	Limpeza exterior del monitor.	
	Revisión del funcionamiento de todos los dispositivos que están integrados a la computadora personal.	

	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS
IMPRESORAS-MULTIFUNCIONALES		
Protocolo del mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza general interior y exterior. • Revisión y limpieza de cabezas de impresión. 	





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

	<ul style="list-style-type: none"> • Autoprueba. • Prueba de impresión en línea. 	
--	--	--

	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS
SCANNER Y PLOTER		
Protocolo del mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza general interna y externa. • Revisión y limpieza de la tarjeta de comunicación SCSI del procesador con el scanner. 	

	CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS SOLICITADAS	CARACTERÍSTICAS OFERTADAS
NO BREAKS		
Mantenimiento correctivo	Solo se requiere servicio de mantenimiento correctivo.	

Los documentos que **obligatoriamente deberán anexarse** a fin de validar los servicios antes de presentar la factura para cobro, son los siguientes:

- Original del formato **“RESUMEN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS/REALIZADOS”**, debidamente requisitado, y firmado por el responsable de la supervisión de los servicios.
- Original del formato **“REPORTE DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS REALIZADOS”** debidamente requisitado, sellado y firmado por el responsable de la supervisión de los servicios de mantenimiento a los bienes informáticos de la Dirección de Tecnologías de Información correspondiente.
- Original del formato **“SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO”** debidamente requisitado, sellado y firmado por el responsable de la supervisión del servicio de mantenimiento a los bienes informáticos de la Unidad Administrativa correspondiente.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Original del formato “**REPORTE DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL PERIODO**” debidamente requisitado, sellado y firmado por el responsable de la supervisión de los servicios de mantenimiento a los bienes informáticos de la Unidad Administrativa correspondiente.
- Original del formato “**REPORTE DE ASIGNACION DE EQUIPO DE RESPALDO**” debidamente requisitado, sellado y firmado por el responsable de la supervisión de los servicios de mantenimiento a los bienes informáticos de la Unidad Administrativa correspondiente.
- Original del formato “**DETALLE DE INCIDENTES DEL PERIODO**” debidamente requisitado firmado por el responsable de la supervisión de los servicios y clasificado por tipo de servicio, estatus de los incidentes, numero de incidente y Unidad Administrativa.

NOTAS:

- Es importante señalar que en caso de utilizar formatos propios del prestador del servicio deberá incluirse en ellos el nombre, firma y cargo del servidor público que avale la prestación de los servicios y la fecha de realización del mismo.
- El prestador del servicio podrá utilizar sus propios formatos o el que en el presente ANEXO se incluye, siempre y cuando cumpla con la información solicitada para cada tipo de bien.
- Los formatos de servicio de mantenimientos preventivos y mantenimientos correctivos deberán entregarse foliados y en carpetas, ordenados por Unidad Administrativa.

Resumen de Mantenimientos Preventivos Programados / Realizados





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Unidad Administrativa: _____

SEC	TIPO DE EQUIPO	MARCA	MODELO	NO. DE SERIE	USUARIO	UBICACION	TELEFONO	OBSERVACIONES	FIRMA DEL USUARIO

Nombre y Firma del Informático

Nombre y Firma del Técnico





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

No. INCIDENTE: 999999999	FECHA: dd/mm/200X hh:mm:ss	PRIORIDAD:	1	2	3	4
USUARIO:		CLAVE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA :				
TELEFONO	EXTENSIÓN	UNIDAD ADMINISTRATIVA:				
DIRECCION:		UBICACIÓN:				
CIUDAD:		ESTADO:				
ATENDIO:		ASIGNADO A:				
COD./INV. EQUIPO :						

EQUIPO A ATENDER / RELACIONADO			
Descripción	No de Serie	Marca	Modelo
Características del equipo:			
FALLA REPORTADA: .			
SOLUCION:			

REGISTRO PARA SEGUIMIENTO DEL SERVICIO (SI ESTE

NO SE SOLUCIONA EN LA PRIMERA VISITA)

Nombre de quien recibió al técnico	Fecha	Hora de Llegada	Hora de Retiro	Firma

EQUIPO DE RESPALDO (EN LOS CASOS EN QUE EL EQUIPO TENGA QUE SER RETIRADO)					
Fecha de entrega del respaldo	Fecha de retiro del respaldo	Descripción de equipo de respaldo o parte	No. Serie	Marca	Modelo

EQUIPO EN SUSTITUCION



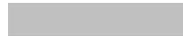


**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Fecha de sustitución	Descripción del equipo en sustitución	No. Serie	Marca	Modelo
Características del equipo:				

NOTAS Y OBSERVACIONES	SELLO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

SOLUCION (Datos completos del Usuario, Informático e Ingeniero de Servicio respectivamente)					
	Puesto	Nombre	Fecha	Hora	Firma
Usuario					
Informático					
Ing. de Servicio					



Evaluación: Califique nuestro servicio: (1) Malo, (2) Regular, (3) Bueno, (4) Excelente





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
 SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

REPORTE DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL XX AL XX DE 200X

Sello de la
 Unidad
 Administrativa

Unidad Administrativa: _____

Total de Incidentes _____

Sec.	No. de Incidente	No. de Serie del Equipo	Descripción de la Falla	Ubicación	Fecha de Apertura	Fecha de Atención	Fecha de Cierre	Solución

 Nombre y Firma del Informático

 Nombre y Firma del Técnico





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
 SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

REPORTE DE ASIGNACION DE EQUIPO DE RESPALDO DEL XX AL XX DE 200X

Sello de la
 Unidad
 Administrativa

Unidad Administrativa: _____

Secuencia	No de Incidente	Tipo de Equipo	Equipo averiado			Equipo de respaldo			Fecha de asignación	Fecha de Retiro
			Marca	Modelo	No. De Serie	Marca	Modelo	No de Serie		

 Nombre y Firma del Informático

 Nombre y Firma del Técnico





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
 SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

DETALLE DE INCIDENTES DEL PERIODO DEL XX AL XX DE 200X

TIPO DE SERVICIO : _____
 ESTATUS: _____

Total de Incidentes _____

Sec.	No. de Incidente	Clave Unidad Administrativa	No. de Serie del Equipo	Descripción de la Falla	Ubicación	Fecha y hora de Apertura	Fecha y hora de Atención	Fecha y hora de Cierre	Solución

 Nombre y Firma del Informático

 Nombre y Firma del Técnico





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

**ANEXO 4 D
CARACTERISTICAS TECNICAS QUE DEBE CUMPLIR EL CENTRO TELEFÓNICO**

1.1 CENTRO TELEFÓNICO

1.1.1 ASPECTOS GENERALES

El Centro Telefónico deberá contemplar los siguientes puntos:

- Considerar el hardware, software, licenciamiento y servicios profesionales requerido para el conmutador Alcatel de Oficinas Centrales para la integración del conmutador del Escritorio de Servicio
- Configuración de un módulo de monitoreo por pantalla en tiempo real del sistema ACD el cual pueda ser administrado vía red por el personal del INSTITUTO FONACOT
- Reportes en línea e históricos; administrable vía red por diferentes supervisores del INSTITUTO FONACOT, estos reportes deberán mostrar el nivel de servicio, cantidad de llamadas que se encuentren en tiempo real mostrando cada uno de los estados de atención posibles, tiempos promedios y cantidades acumulables diariamente o por periodos establecidos.
- Configuración de un reporte que permita conocer el tiempo mínimo y máximo de duración de llamadas.
- Registro en línea e histórico de cualquier tipo de llamadas de un agente o grupo de agentes.
- Administración de agentes por especialidad.
- Programación de informes diarios, semanales y mensuales de transacciones.
- Informe de carga de actividad por agente.
- Informe de resumen de servicios por tipo de llamada.

1.1.2 DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

Se requiere que el ACD (Distribución Automática de Llamadas, por sus siglas en inglés) sea independiente a otros proyectos del prestador del servicio.

- La solución propuesta deberá utilizar toda la funcionalidad en el PBX/ACD para proveer un nivel más rico de información con mejores decisiones de enrutamiento, generación de reportes, nivel de servicio, etc.
- La solución debe contar con una interfase gráfica fácil de usar para la creación y modificación de los escenarios de enrutamiento así como la generación de reportes detallados y configurables.
- Las reglas de desborde de llamadas deberán permitir el manejo condicional de acuerdo a las habilidades del agente y por mayor tiempo disponible.
- Las reglas de desborde de llamada deben permitir la adecuación e incorporación de fórmulas únicas que permitan cumplir con las metas del INSTITUTO FONACOT (como enrutar las llamadas de acuerdo a los niveles de servicio definidos en conjunto con el INSTITUTO FONACOT para cada tipo de usuario, prioridades, escalamiento, etc.).



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- La solución propuesta debe tener completa visibilidad y en tiempo real de toda la actividad del centro telefónico puesto que en eso se basan las decisiones de enrutamiento y deberá permitir acceso al personal del INSTITUTO FONACOT.

1.1.3 CONMUTADOR TELEFÓNICO

Se requiere que el licitante cuente en sus instalaciones con un conmutador telefónico digital con tecnología IP.

- El conmutador deberá contar con la cantidad de memoria y/o recursos de hardware y software suficientes para soportar un crecimiento futuro en los servicios de telefonía de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT
- Deberá contar con una herramienta de análisis y reporte de los CDR (Call Detail Record) generados por el sistema.
- Las características mínimas que el conmutador debe soportar son:
 - Capacidad de integrarse al Conmutador Alcatel de oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT
 - La integración deberá realizarse por medio del enlace integrado a la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT por medio de troncales IP utilizando el protocolo SIP o H323
 - Será responsabilidad del licitante determinar el número de troncales para atender el flujo de llamadas del INSTITUTO FONACOT tomando en cuenta que actualmente se reciben 200 llamadas diarias
 - Se requiere que se integre al plan de marcación del Instituto FONACOT (*111) y por medio de la integración se identifique el nombre y número de extensión
 - Recepción de llamadas
 - Se requieren tres líneas 01800 integradas al conmutador del licitante para atender a los usuarios que no se encuentren integrados a la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT y en caso de pérdida del enlace con la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT, estas líneas serán responsabilidad del licitante.
 - Auto respuesta, mensajes de bienvenida y de información mientras espera a ser atendido.
 - Música en espera
 - Retención de llamadas (cola de espera) hasta ser atendidas por un asesor telefónico.
 - Información de horarios de servicio en caso de que la llamada se realice fuera del horario laboral para los diferentes servicios establecidos y de acuerdo a la prioridad de la misma.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Desvió de llamadas a grupos de asesores de atención telefónica.
- Distribución y transferencia de llamadas tomando en cuenta la prioridad de las mismas para evitar en la medida de lo posible el abandono de llamadas críticas.
- Información de canales alternos de contacto en caso de saturación
- Conferencia de al menos 3 personas simultaneas incluyendo el agente telefónico.

➤ Monitoreo de Llamadas

- Registro automático de duración y origen del número telefónico tanto de llamadas que provienen de la red VPN MPLS como de la PSTN.
- Seguimiento de que agente atendió cada llamada.
- Tipificación de motivo de la llamada.
- Grabación de llamadas (total.- llamadas completas y todas las llamadas así como específica, bajo demanda de un supervisor o gerente.)
- Supervisión en línea de la llamada (que el supervisor, gerente o persona autorizada pueda escuchar la llamada mientras es atendida por un agente telefónico).

➤ Correo de Voz

- Recepción de correos de voz.
- Gestión y asignación a agentes telefónicos de los correos de voz para aplicar procesos de "call back" (regreso de llamada) al solicitante del servicio en caso de (ocupado, no llamada, etc.).

1.1.4 ACCESO A LA RED TELEFÓNICA PÚBLICA CONMUTADA

Se requerirá que los agentes de soporte telefónico puedan realizar y recibir llamadas desde y hacia la PSTN (Red Telefónica Pública Conmutada, por sus siglas en inglés)

Para lograr esto, se deberá contar con troncales digitales y / o analogicas conmutadas de voz.

1.1.5 ENLACE DE DATOS ENTRE EL CENTRO DE ATENCIÓN TECNOLÓGICA Y EL INSTITUTO FONACOT.

Para la comunicación entre el Instituto y el Escritorio de Servicio, el Licitante deberá incluir en su propuesta y con cargo éste, un enlace integrado a la VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT con un ancho de banda suficiente para el volumen de tráfico de voz y datos generado por el INSTITUTO FONACOT la responsabilidad de este enlace será completamente del licitante.

Los consumos de servicio requeridos además del tráfico de voz y datos deberán contemplar los siguientes puntos:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- El monitoreo de los equipos de cómputo a través de la herramienta de Administración de Equipos de Cómputo "Desktop Management"
- La visualización de reportes en línea de acuerdo a los requerimientos solicitados
- El monitoreo de la actividad del Escritorio de Servicio
- Las demás actividades relacionadas con el servicio

EI INSTITUTO FONACOT EN OFICINAS CENTRALES CUENTA CON:

Un conmutador IP OmniPCX Enterprise con Hardware Cristal M3, Marca Alcatel en el edificio central con lo siguiente:

- Correo de Voz
- Tarifador
- Anuncios y/o música en espera
- Licencias y/o Hardware para Multiconferencia
- Operadora Automática
- Dos consolas de Operadora en PC.
- 60 Puertos de enlaces digitales (2 E1 con señalización R2 modificada) para conexión con la red Publica Digital
- 60 Puertos de enlaces digitales para conexión con la red VPN (2E1 con señalización CAS)
- 60 canales de voz sobre IP para conexión a los nodos remotos (Tarjeta de compresión y licencias necesarias)
- 16 Puertos de troncales analógicas
- 32 terminales inalámbricas digitales
- 64 puertos de extensión analógica
- 128 puertos de extensión digitales
- 123 Extensiones IP
- 5 Power Patch Pannel de 24 puertos
- 1 Power Patch Pannel de 12 puertos
- Correo de voz interno para 8 accesos simultáneos y 20 horas de almacenamiento
- Operadora automática para 8 accesos simultáneos, independientes del número de accesos del correo de voz
- Juego de guías vocales en idioma español, Música en espera interna y externa
- Redundancia en CPU y fuente de alimentación
- 2 Consolas de operadora en PC
- MODEM para mantenimiento remoto y puerto LAN para administración vía IP
- Fuente de alimentación, y banco de baterías libres de mantenimiento para una autonomía de 4 horas de respaldo.
- Un software de administración marca Alcatel Modelo 4760



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Un servidor Marca Alcatel modelo Omnitouch Unified Communication con 170 licencias de mensajería unificada Multimedia (Fax, Correo electrónico, y mensajes de Voz)

EQUIPO INSTALADO EN NODO CENTRAL

OmniPCX Enterprise packages

ENTERPRISE CONFIGURATION FILES DISKETTE

OmniPCX Enterprise Crystal hardware

RMA 10/100B-T EXT.BOX EQUIPPED

INTOF2 PACK

INTIP30-2 PACK INT-IP2/GIP4-4)

INTIP60 PACK INT-IP2/2xGIP4-4)

OMNIPCX ENTERPRISE 500 CPU7/M3 ACT28

PCM2 BOARD

ISAB2 CARD

MMSFD BOARD

NDDI2 BOARD

IO2N BOARD

GPA2 BOARD

10/100BASE-T CONNECTOR

CPU7 BOARD

eZ32 BOARD

eUA32 BOARD

CABLE TY5 9PTS DIN/BNC

IDE HARD DISK

CABLE CMDFRMA-15M

CABLE CPU BACKUP-1M

CABLE MMS/CPU MASTER-1M

CABLE MMS/CPU SLAVE-1M

CABLE 10/100B-T CPU/BOX-10M

ACT28 SHELF

CONVER CM9 WITH BOX

MODEM ASYNCHROME

CABLE TY1 64 PTS DIN-15M

CABLE CPU/BOX(COM A/B)-10M

SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R6.1

OMNIPCX ENTERPRISE RELEASE R6.1

A4400 Software





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

TICKET ABC UP TO 500 EXT
NETWORK ABC UP TO 500 EXT
ARS & OVERFLOW UP TO 500 EXT
AUTO ATTENDANT OVER 6 VG
MEET-ME CONFERENCE
EMBEDDED VOICE GUIDES
CALL RESTRICTION UP TO 500 EXT
CALL RESTRICTION ADDITIONAL 500 EXT
ARS & OVERFLOW ADDITIONAL 500 EXT
NETWORK ABC ADDITIONAL 500 EXT
TICKET ABC ADDITIONAL 500 EXT

Voice mail applications (46xx)

4635J BASE H/W
4635 UPGRADE 2 PORTS
4635 UPGRADE 5 HOURS
4635J BASE SOFTWARE (2P/10H/1LANG)
4635J IDENTIFICATION

Contact Center/IVR/CTI applications

OMNITOUCH UC INTEGRATED
OMNITOUCH UC LOCAL MY PHONE 10 EXT
OMNITOUCH UC LOCAL 4980 OPTION 10 EXT

Management, accounting applications

4059 MAC SPANISH
4760 SECURITY OPTION
SOFTWARE LICENSE 4760 R3.1
ACCOUNTING UP TO 500 EXT
CONFIGURATION UP TO 500 EXT
ALARMS UP TO 500 EXT
PERFORMANCE UP TO 500 EXT
DIRECTORY UP TO 500 EXT
4059 SBC
4760 FULL PACK BASE 250 EXT
4760 FULL PACK ADD 100 EXT
4760 TOPOLOGY OPTION
4760 MONITORING OPTION
4760 VOIP PERFORMANCE BASE 250 EXT
4760 VOIP PERFORMANCE ADD 100 EXT





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

4760 TICKET COLLECTOR BASE 250 EXT
4760 TICKET COLLECTOR ADD 100 EXT
ACCOUNTING ADDITIONAL 500 EXT
CONFIGURATION ADDITIONAL 500 EXT
ALARMS ADDITIONAL 500 EXT
PERFORMANCE ADDITIONAL 500 EXT
DIRECTORY ADDITIONAL 500 EXT
4760 LICENSE FILE DISKETTE
4760 R3.1 CD-ROM

Generic applications

OMNITOUCH UC/XML WEB SERV. INTERACTIVE FRAMEWORK
OMNITOUCH UC MY PHONE SERVER 10 EXT
OMNITOUCH UC MY PHONE 10 EXT PACK
OMNITOUCH UC MY MESSAGING SERVER 10 EXT
OMNITOUCH UC MY MESSAGING 10 EXT PACK
OMNITOUCH UC 4980 OPTION 10 EXT PACK
OMNITOUCH UC VOICE ACCESS OPT 2 PORTS
OMNITOUCH UC DASHBOARD OPT 10 EXT PACK
OMNITOUCH UC ADDITIONAL LANGUAGE OPTION
SWL OMNITOUCH UC R3.0
OMNITOUCH UC TEXT TO SPEECH OPT 2 PORTS

IP Fast Ethernet sets

POWER PATCH PANEL 24 PORTS

DECT (base stations and mobiles)

4070IO IBS INDOOR SHIFTED FREQ. LAT.AM.

DECT Mobile Reflexes

MOBILE 100 SET SHIFTED FREQUENCY LAT.AM.
MOBILE 100/200 VOICE CHARGER 110V
MOBILE 100/200 BELT CLIP (X5)

OEM

SDRAM 256MB CPU7

OEM new range

PC PACK 4 WINDOWS 2000 PRO ES
PC PACK 4 WINDOWS XP PRO ES





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

19 INCH TFT MONITOR PC/SERVER
KEYBOARD PC/SERVER SP
REMOTE CONTROL CLIENT CD-ROM

OmniPCX Enterprise packages
ENTERPRISE CONFIGURATION FILES DISKETTE
ACT14 SHELF

OmniPCX Enterprise Crystal hardware
e-CS Server software licences
e-CS ENGINE UP TO 80 EXT

User software licences
G723.1 SERVER
G729A SERVER

Functionality software licences
INTEGRATED GATEKEEPER
H323 (G711) NETWORK LINK
SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R6.1
OMNIPCX ENTERPRISE RELEASE R6.1

A4400 Software
NODE PACK 80
ARS & OVERFLOW UP TO 80 EXT

Management, accounting applications
ACCOUNTING UP TO 80 EXT
CONFIGURATION UP TO 80 EXT

Reflexes sets
PREMIUM 4020 SET GRAPH LAT.AM

IP Fast Ethernet sets
ADVANCED 4035IP SET GRAPH LAT.AM
ALCATEL 4068 IP TOUCH SET URBAN GREY INT2

Cabe señalar que la información que fluirá entre el Centro de Atención Tecnológica y el INSTITUTO FONACOT deberá ser únicamente la que se refiera a los servicios descritos en las presentes bases, nunca podrá ser información interna a la misma.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

La información que por este medio se transmita, de ninguna manera deberá ser compartida, publicada, transferida o difundida sin previa autorización por escrito del INSTITUTO FONACOT.

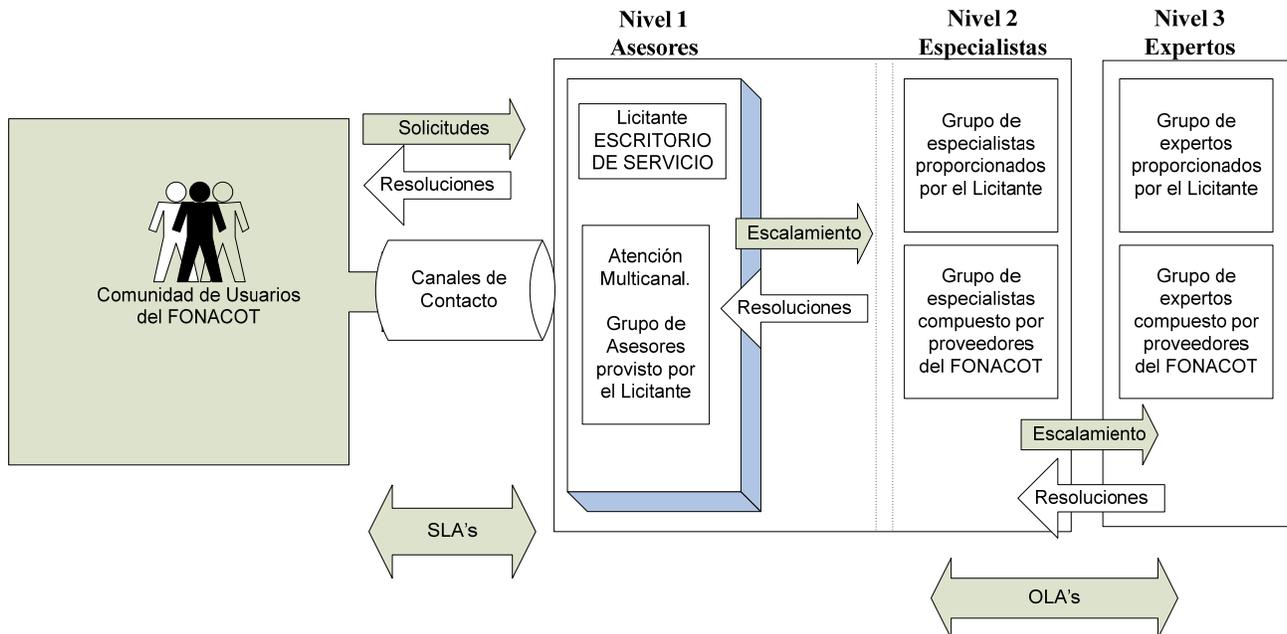
**ANEXO 4 E
CARACTERISTICAS TECNICAS QUE DEBE CUMPLIR EL ESCRITORIO DE SERVICIO**

MODELO CONCEPTUAL DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

El modelo conceptual que se deberá aplicar al escritorio de servicio se muestra en la siguiente figura. Deberá considerar 3 niveles cuya organización operativa y de implantación será responsabilidad del licitante.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**



COMUNIDAD DE USUARIOS

Son todos aquellos empleados del Instituto que se encuentran distribuidos en diferentes localidades geográficas del territorio nacional y que solicitarán al escritorio de servicio la atención para soporte técnico a equipo de cómputo, de comunicaciones (enlaces, conexiones a Internet, etc.), de aplicaciones propietarias del Instituto, de aplicaciones comerciales instaladas en la plataforma tecnológica del Instituto o. De servicios generales (cerrajería, mobiliario, etc).

El volumen de usuarios con equipos de cómputo se estima en 1,000 los cuales generan un promedio de 1,900 llamadas al mes.

NIVEL 1 "ASESORES" (PROPORCIONADOS POR EL LICITANTE)

RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades del primer nivel del escritorio de servicio calificado deberán incluir:

- Registrar el 100% de los incidentes.
- Clasificación de todas las llamadas (informativas, consultas, reporte de incidentes y otras)



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Monitoreo, seguimiento y comunicación
- Transferir las solicitudes de servicio a los siguientes niveles cuando los incidentes no se encuentren cerrados
- Soporte inicial y clasificación a:
 - Computo personal
 - Comunicaciones (enlaces, conexiones a internet, etc.)
 - Infraestructura propiedad de pemex refinación
 - Aplicaciones institucionales
 - Etc.

NOTA: EL INSTITUTO FONACOT CUENTA YA CON CLASIFICACIONES ESTABLECIDAS LAS CUALES SE INFORMARAN AL LICITANTE GANADOR.

- Resolución y recuperación, registro y cierre de incidentes no asignados al segundo nivel de soporte.

INTEGRANTES:

- Asesores telefónicos de soporte que deberán proporcionar soporte funcional a las aplicaciones de la plataforma tecnológica (genéricas como office, Internet Explorer, clientes de correo, etc), este soporte requerirá de un amplio conocimiento por parte de los asesores de las aplicaciones y el apoyo de bases de conocimiento que se deberán conformar de manera progresiva durante la operación del escritorio de servicio para agilizar e incrementar el potencial resolutivo de esta capa. En caso necesario deberá escalar los incidentes que estén fuera de su alcance de resolución al grupo de especialistas del siguiente nivel y gestionar el seguimiento y resolución de estos incidentes hasta su término.
- Todos los asesores telefónicos que el licitante provea deberán tener un alto enfoque y experiencia en proporcionar servicio y atención a clientes.

NIVEL 2 "ESPECIALISTAS" (CONFORMADOS POR PERSONAL DEL LICITANTE, DEL INSTITUTO O DE LOS OTROS PRESTADORES DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT).

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL PROPORCIONADO POR EL LICITANTE

- Manejo de las solicitudes de servicio
- Monitorear los detalles del incidente, incluyendo los elementos de configuración afectados
- Investigación y diagnóstico del incidente (incluyendo la resolución cuando sea posible)
- Detección de posibles problemas y la asignación de los mismos al grupo de la administración de problemas (descrito en la sección administración de problemas) para generar el registro de problemas





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Resolución y recuperación, registro y cierre de incidentes no asignados al tercer nivel de soporte.
- Coordinar instalación de los suministros de impresión requeridos por el nivel 1.

INTEGRANTES:

- Especialista en soporte técnico a equipo de cómputo y periféricos propiedad del INSTITUTO FONACOT y del licitante ganador

Proporcionar soporte funcional a las configuración de la infraestructura (hardware y software) de la plataforma tecnológica, este soporte requerirá de un amplio conocimiento por parte de los especialistas de los equipos de escritorio, redes, conmutador, etc. Y el apoyo de bases de conocimiento que se deberán conformar de manera progresiva durante la operación del escritorio de servicio para agilizar e incrementar el potencial resolutivo de esta capa. En caso necesario deberá escalar los incidentes que estén fuera de su alcance de resolución al grupo de especialistas de la infraestructura provistos por el licitante, así como gestionar el seguimiento y resolución de estos incidentes hasta su término.

- Todos los especialistas que el licitante provea deberán tener habilidades técnicas que le permitan asimilar y posteriormente dominar términos y conceptos inherentes al servicio que brindarán.

NIVEL 3 "EXPERTOS" (CONFORMADOS POR PERSONAL DEL LICITANTE, DEL INSTITUTO O DE LOS OTROS PRESTADORES DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT).

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL PROPORCIONADO POR EL LICITANTE:

- Resolución y recuperación de los incidentes asignados.
- Investigación y diagnóstico del incidente (incluyendo la resolución cuando sea posible).
- Detección de posibles problemas y su asignación al grupo de la administración de problemas para generar el registro del problema.
- Documentar todas las soluciones de raíz en la base de datos de conocimiento.

INTEGRANTES:

- Expertos en soporte técnico a equipo de cómputo y periféricos propiedad del INSTITUTO FONACOT y del licitante ganador, así como de todos los servicios solicitados en estas bases.
- Todos los expertos que el licitante provea deberán tener amplias habilidades técnicas que le permitan resolver el incidente.

Al ser el escritorio de servicio responsable de la entrega de todos los incidentes definidos en las presentes bases, deberá coordinarse con otros prestadores de servicio del INSTITUTO FONACOT para la administración dar





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

seguimiento de las solicitudes que por su especialización sean escaladas al nivel. 2 o 3 por tal motivo en coordinación y apoyo del INSTITUTO FONACOT, deberán apuntalarse todos los contratos y acuerdos de operación con todos los proveedores del Instituto para asegurar la calidad y entrega del servicio de acuerdo a los niveles de servicio solicitados a los proveedores (firmar ola's).

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Con objeto de revisión, el licitante deberá incluir en su propuesta técnica sus procedimientos de uso común, basados en Itil con objeto de revisión por parte del INSTITUTO FONACOT. Lo anterior será materia de revisión durante el periodo de evaluación y será causa de descalificación de la propuesta técnica la no presentación de los mismos.

Durante el periodo de implantación, el INSTITUTO FONACOT proporcionará el manual de políticas del Instituto (normatividad vigente) para la adecuación de los procesos y procedimientos basados en Itil.

Todos los procesos y procedimientos que se definan deberán ser incluidos en el manual de procesos y procedimientos que será responsabilidad del licitante elaborar y mantener al día.

La evaluación y aprobación de todo proceso y procedimiento deberá ser autorizado por el Instituto.

El INSTITUTO FONACOT contará con la facultad de revisar y solicitar actualizaciones a los procedimientos en todo momento durante la vigencia del contrato.

El licitante ganador deberá definir y establecer procesos operativos que le permitan gestionar, controlar y proporcionar los servicios que se soliciten al escritorio de servicio.

La fecha de entrega de dichas políticas y procedimientos se acordará con el licitante ganador.

GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA

El licitante deberá definir y establecer un modelo de gestión que permita medir y controlar el cumplimiento de metas y objetivos así como presentar las proyecciones de mejoras esperadas durante el periodo de prestación del servicio, de acuerdo a las mejores prácticas basadas en Itil en lo que a gestión del soporte al servicio y gestión de la entrega del servicio se refiere. Para tal fin el licitante ganador deberá proporcionar un **tablero de control** el cual se describe en la sección TABLERO DE CONTROL .

El licitante deberá incluir en su propuesta técnica sus procedimientos de uso común para la gestión del soporte al servicio y gestión de la entrega del servicio, basados en Itil con objeto de revisión por parte del Instituto. Lo anterior será materia de revisión durante el periodo de evaluación.

GESTIÓN DEL SOPORTE AL SERVICIO





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

El licitante deberá proporcionar y presentar los procesos y procedimientos necesarios para la gestión del soporte al servicio de acuerdo a las mejores prácticas basadas en Itil.

ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

El licitante deberá proporcionar y presentar un proceso de administración de configuraciones, mismo que será verificado y aprobado por parte del INSTITUTO FONACOT. El proceso deberá proporcionar un modelo lógico de la infraestructura o del servicio mediante la identificación, el control, el mantenimiento y la verificación de las versiones de los elementos de configuración (ci) de la infraestructura tecnológica del INSTITUTO FONACOT. Deberá de constar de las siguientes actividades:

IDENTIFICACIÓN:

Deberá seleccionar e identificar las estructuras de configuración de todos los elementos de configuración (ci's) de la infraestructura tecnológica del INSTITUTO FONACOT, sus propietarios, sus interrelaciones y la documentación de configuraciones. Incluye la asignación de identificadores y números de versión para los elementos de configuración, verificar y etiquetar aquellos elementos que no se encuentren etiquetados e ingresarlos a la base de datos de la administración de la configuración.

CONTROL:

Deberá garantizar que únicamente los elementos de configuración autorizados e identificados sean aceptados y registrados desde su recepción hasta su eliminación. Asegurando que ningún elementos de configuración sea agregado, reemplazado o eliminado sin la documentación apropiada de control.

REGISTRO DE LOS ESTADOS DE CICLO DE VIDA:

Deberá permitir obtener reportes de todos los datos actuales e históricos que se relacionan con cada elemento de configuración a lo largo de su ciclo de vida. Permitirá el seguimiento a los cambios en los elementos de configuración y sus registros.

VERIFICACIÓN Y AUDITORIA:

Se deberá de presentar una serie de revisiones y auditorias que verifiquen la existencia física de los elementos de configuración y así corroborar que estén correctamente registrados en la cmdb. El licitante deberá llevar a cabo éste proceso al menos una vez por año, pudiendo realizarse durante las actividades correspondientes al mantenimiento preventivo de equipos

ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

El licitante deberá proporcionar y presentar un proceso de administración de incidentes para el escritorio de servicios, mismo que será verificado y aprobada por parte del INSTITUTO FONACOT. El proceso deberá estar basado como mínimo en las siguientes actividades (ver figura 2):

DETECCIÓN Y REGISTRO DE INCIDENTES

- Registrar los detalles básicos del incidente.
- Alertar a los grupos de soporte especializados y/o expertos.

CLASIFICACIÓN Y SOPORTE INICIAL

- Clasificar las llamadas entrantes y los incidentes, a fin de comparar estos contra los errores conocidos utilizando la base de conocimiento.
- Priorizar los incidentes.
- Brindar soporte inicial (resolución rápida, no mayor a 15 minutos).
- Informar a la administración de problemas descrita en la sección **ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS** sobre los problemas nuevos o los no vinculados e incidentes múltiples.
- Cerrar o asignar el incidente a un grupo de especialistas y/o expertos e informar a los usuarios.

INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

- Evaluar los detalles del incidente.
- Recolectar y analizar la información y/o resolución relacionada al incidente con soluciones temporales o escalamientos.

RESOLUCIÓN Y RECUPERACIÓN

- Resolver el incidente o elevar una solicitud de cambio y actualizar acciones de recuperación.

CIERRE DE INCIDENTES

- Confirmar la resolución al cliente o a quien lo origino y actualizar el estado para el cierre.

PROPIEDAD, MONITOREO, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIONES

- El escritorio de servicio deberá retener la propiedad del incidente y lo administrará hasta que lo resuelve a entera satisfacción del usuario o de quien lo originó.
- El escritorio de servicio monitoreará regularmente el estado y dará seguimiento al progreso hacia la resolución, considerando siempre los niveles de servicio acordados de todos los incidentes abiertos.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- El escritorio de servicio será la responsable de mantener informado al usuario en todo momento referente al progreso y resolución de los incidentes utilizando diferentes herramientas tecnológicas como reportes vía Web, correo electrónico y vía telefónica.

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 1410001-0XX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

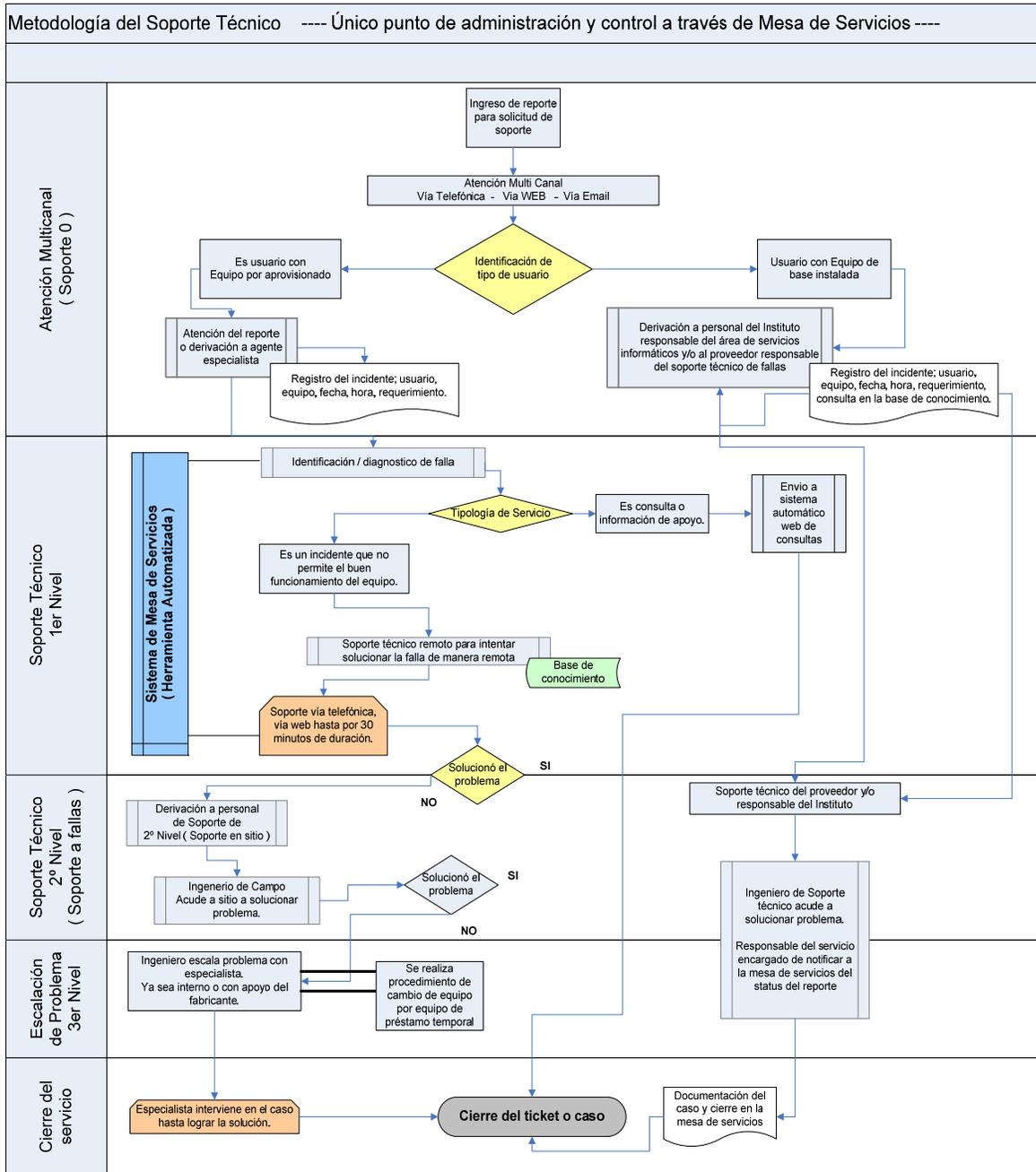


FIGURA 2



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Los usuarios internos del Instituto deberán contar con la capacidad de solicitar servicios o reportar incidentes vía correo electrónico, Internet, intranet (página del escritorio de servicio que provea el licitante ganador) y/o la red de voz del Instituto para realizar las llamadas, para esto el flujo de la operación deberá ser el siguiente:

PARA EL REPORTE DE INCIDENTES VÍA CORREO ELECTRÓNICO.

1. El usuario envía correo electrónico a cuenta designada para el escritorio de servicio.
2. El correo es recibido y atendido por un agente del escritorio de servicio.
3. El usuario recibe correo electrónico de respuesta con el número de reporte asignado
4. La comunicación subsecuente para status y cierre del reporte se podrá realizar por el mismo medio o telefónicamente.

PARA REPORTE DE INCIDENTES VÍA INTERNET E INTRANET.

1. El usuario ingresa a la página que el escritorio de servicio asigne para el INSTITUTO FONACOT.
2. El sistema deberá ser de fácil uso y operación .
3. El sistema deberá asignar un número de reporte así como confirmar el mismo a la cuenta de correo del usuario solicitante.
4. La solicitud deberá ser atendida inmediatamente por un agente de soporte telefónico en el escritorio de servicio.
5. El sistema deberá permitir al usuario dar seguimiento a su incidente a través del número de reporte mediante varias herramientas (llamadas telefónicas, sitio Web, correo electrónico).

PARA REPORTE DE INCIDENTES VÍA LA RED DE VOZ

1. El usuario marca una extensión del Instituto (*111)
2. La llamada llega al conmutador del escritorio de servicio a través del enlace proveniente de la red VPN mpls que entre estos deberá existir y ser proporcionado por el proveedor.
3. El conmutador del escritorio de servicio recibe la llamada y lo asigna al sistema de acd (descrito en el **Anexo 4 D** "centro telefónico")
4. La llamada es contestada por un agente de soporte telefónico del escritorio de servicio.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Notas:

- *Si por alguna razón los usuarios internos del Instituto no pudieran realizar la llamada hacia es escritorio de servicio a través de la red del Instituto lo podrán hacer a través de un número nacional sin costo 01-800 con dos líneas que provea el prestador del servicio para el Instituto.*

Los agentes de soporte telefónico del escritorio de servicio contestarán todas las llamadas de forma profesional y cortés. No se permitirán agentes automatizados (no humanos). Para llamadas en espera se aceptarán grabaciones automatizadas.

El escritorio de servicio le dará un orden de prioridad a cada incidente de acuerdo a la prioridad establecida en los acuerdos de escalación, remitirá, dará seguimiento y escalará los problemas o solicitudes de los usuarios finales para cumplir con los niveles de servicio acordados.

Todas las solicitudes realizadas por cualquier medio de comunicación que se utilice (teléfono, correo electrónico, Internet, escrito, etc.) Por parte de los usuarios internos del Instituto deberán registrarse en la solución de mesa de servicio provisto por el licitante y descrito en la sección **SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIO** así como llevar un número consecutivo que se generará de manera automática y que deberá ser único para el Instituto y a través del cual se pueda dar seguimiento en todo momento. Por ningún motivo se permitirán números de solicitudes salteadas.

En caso de que así aplique, dependiendo de los incidentes reportados, los agentes de soporte telefónico y los ingenieros certificados del escritorio de servicio deberán aprovechar las herramientas de control remoto descritas en la sección **SOLUCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO "DESKTOP MANAGEMENT"** para disminuir los tiempos de solución de incidentes y cumplir con los niveles de servicio acordados.

ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

El licitante deberá proporcionar un proceso de administración de problemas que le permita ser tanto reactivo como proactivo, mismo que será verificado y aprobado por parte del Instituto. El aspecto reactivo será responsable de resolver problemas como respuesta a uno o más incidentes. En lo que se refiere a la proactividad, deberá identificar y resolver problemas y errores conocidos antes de que ocurran los incidentes.

Las actividades básicas de este proceso deberán ser las siguientes:

- **ACTIVIDADES REACTIVAS:**
 - **CONTROL DE PROBLEMAS:** identificará las causas subyacentes de los incidentes para prevenir futuras recurrencias, y deberá incluir:
 - Identificar y abrir registro de problemas
 - Confirmar o desarrollar soluciones temporales



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Análisis de las causas raíz para identificar el componente de la infraestructura (ci) que falló
- Solicitudes de cambio, resolución de problemas y cierre
- **CONTROL DE ERRORES:** deberá cubrir los procesos involucrados en el seguimiento de los errores conocidos hasta que sean eliminados mediante la implantación exitosa de un cambio bajo el control de procesos de la "administración de cambios" descrita en la sección **ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**. El objetivo deberá ser el estar conciente de los errores, monitorearlos y eliminarlos cuando esto sea posible. El control de errores deberá incluir:
 - Desarrollo de soluciones para reparar el componente de la infraestructura (ci) que falló.
 - Entregar una solicitud de cambio a la administración de cambios para eliminar el error.
- **ACTIVIDADES PROACTIVAS:**
 - Utilizar análisis de tendencias.
 - Enfocar acciones preventivas.
 - Revisión de problemas mayores.

ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

El licitante con apoyo del Instituto deberá proporcionar un proceso de administración de cambios estándar (rimacs) para configurar dichos cambios. Deberá prestar una asesoría sobre el proceso de atención de cambios, enfocado a solventar de manera eficaz y eficiente la reducción significativa de los incidentes relacionados con cambios. Este proceso deberá de contar con gran visibilidad y canales de comunicación abiertos para promover transiciones sin problemas cuando se realicen cambios. Deberá de proveer mecanismos o serie de procedimientos estándar para planear, coordinar, controlar, rastrear, comunicar y asegurar los cambios relacionados con la operación y provisión de servicios (hardware, software, firmware, comunicaciones y facilidades) ofrecidos por la infraestructura del Instituto y que afectan el ambiente de producción y de desarrollo de la misma.

El proceso de administración del cambio debe mantener el ritmo del cambio requerido por necesidades del INSTITUTO FONACOT:

- Software de aplicaciones
- Software de sistema
- Administración de hardware
- Administración de facilidades
- Documentación

El proceso de la administración de cambios debe incluir al menos las siguientes actividades:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Registro y filtrado de cambios
- Asignación de prioridades
- Categorización de cambios
- Aprobación de cambios
- Programación de cambios
- Coordinación de la construcción, pruebas e implantación
- Revisión de cambios / revisión post implantación
- Procedimientos de respaldo y recuperación.
- Mejoras al proceso, apoyadas en el seguimiento a las métricas vía tablero de comando descrito en la sección **TABLERO DE CONTROL**
- Auditable

Estos procesos documentados deben aminorar el impacto en los niveles de servicio pactados entre el licitante y el INSTITUTO FONACOT. Para tal efecto es necesario coordinar las autorizaciones necesarias entre el licitante y el INSTITUTO FONACOT para cualquier cambio en el que pueda verse impactado el nivel de servicio, ya sea por situaciones programadas y de contingencia, recepción de nuevas versiones de soluciones operativas, pruebas técnica, cambios por mantenimiento preventivo y/o correctivo en hardware, software, comunicaciones y facilidades, así como toda aquella actividad que impacte la provisión del servicio.

ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES

El licitante deberá proporcionar el proceso de administración de liberaciones que se ocupará de los cambios sobre los servicios ya definidos. La administración de liberaciones trabajará estrechamente con la administración de cambios y la administración de configuraciones, de modo que se asegure que la cmbd esté actualizada, que los cambios se manejen de manera adecuada y que todas las nuevas liberaciones de software sean almacenadas en la biblioteca de software definitiva (dsl por sus siglas en ingles).

Las actividades básicas de este proceso deberán ser las siguientes:

- **POLÍTICA DE LIBERACIÓN:** garantizar que cada liberación siga la política de liberaciones, que le sea asignado un identificador único con el propósito de dar seguimiento.
- **PLANEACIÓN DE LA LIBERACIÓN:** considera acordar las políticas y los procedimientos a ser usados, determinando los roles, las responsabilidades; planeando los niveles de los recursos y su calendarización, entre otras actividades.
- **DISEÑO Y DESARROLLO:** los procedimientos deben ser planeados y documentados para construir liberaciones de software, reutilizando procedimientos estándares en la medida de lo posible.
- **PRUEBA DE LA ADECUACIÓN:** esto debe incluir la prueba funcional, la prueba operacional, la prueba de desempeño y la prueba de integración.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- **PLANEACIÓN DE LIBERACIONES:** involucra el producir una guía detallada de eventos, incluyendo las responsabilidades y tareas, la documentación de los planes de acción por ubicación.
- **COMUNICACIÓN, PREPARACIÓN Y CAPACITACIÓN:** la comunicación con los usuarios y el personal de soporte es importante. Identificar lo planeado y su impacto sobre ellos. Revisar los planes a través de reuniones de planeación de liberaciones y sesiones de capacitación que proporcionará la secretaría.
- **DISTRIBUCIÓN E INSTALACIÓN:** involucra la distribución de liberaciones de software con los cambios asociados al hardware desde el ambiente de construcción hacia los ambientes de prueba y de producción.

GESTIÓN DE LA ENTREGA DEL SERVICIO

El licitante ganador deberá proporcionar y presentar los procesos y procedimientos necesarios para la gestión de la entrega del servicio para el escritorio de servicio de acuerdo a las mejores prácticas basadas en itil, mismo que será verificada y aprobada por parte del INSTITUTO FONACOT.

ADMINISTRACIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El proceso de administración del nivel del servicio deberá involucrar tanto al licitante ganador como a al INSTITUTO FONACOT para mantener y monitorear los niveles de servicio. El licitante ganador deberá proporcionar los procesos de planeación, coordinación, monitoreo y generación de reportes de los niveles de servicio (slas por sus siglas en ingles), y la revisión continua de los logros de servicio para garantizar que la calidad necesaria del servicio sea mantenida y mejorada gradualmente.

El proceso de la administración del nivel de servicio debe incluir al menos las siguientes actividades:

- **ESTABLECER FUNCIONES:**
 - Actividades de planeación que incluye definir roles y responsabilidades, planificar las habilidades de monitoreo y herramientas de soporte.
 - Realizará el establecimiento inicial de la percepción de los servicios.
 - Revisión de los acuerdos de niveles de operación (olas por sus siglas en ingles) y los contratos de servicio acordados (ucs por sus siglas en ingles) existentes.
- **APLICARA LOS NIVELES DE SERVICIO ACORDADOS:** slas solicitados en el presente anexo, así como revisar la compatibilidad de los ola's con los sla's, y definir de manera continua los procedimientos de reportes y de revisión.
- **REVISIONES:** realizar revisiones periódicas, monitorear y generar reportes de logros del servicio y los reportes de operación. Los reportes periódicos de los detalles de desempeño contra sla's deberán incluir tendencias, etc.

ADMINISTRACIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

El licitante ganador deberá crear los planes y/o procedimientos para la continuidad de servicio únicamente en el ámbito que le corresponde deberá tener un enfoque sistemático para la creación de un plan y/o procedimientos (los cuales deberá ser regularmente actualizados y probados) para prevenir, lidiar con o recuperarse de la pérdida de servicios críticos por períodos extensos.

MODELO TECNOLÓGICO DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA.

Los licitantes deberán considerar en sus proposiciones técnicas y económicas la asignación de recursos humanos y de infraestructura necesarios para la prestación de los servicios.

El escritorio de servicio deberá residir en las instalaciones del licitante ganador.

HORARIO DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA.

El proveedor deberá proporcionar los recursos necesarios para poder cumplir con los niveles de servicio solicitados para el escritorio de servicio en un horario de:

Lunes a viernes de 8:00 a 21:00 y sábados de 8:30 a 16:00 hrs. En días laborales del Instituto

INFRAESTRUCTURA DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA.

El licitante deberá garantizar que puede proporcionar la funcionalidad requerida para el soporte al servicio y entrega del servicio basado en Itil con las herramientas que a su consideración sean las más adecuadas y cuya propiedad continuará siendo del licitante, en ningún caso el Instituto deberá ser condicionado a su compra.

Las herramientas de hardware y/o software descritas a continuación podrán estar integradas en uno o más soluciones o por separado, siempre y cuando cumplan con las características y funcionalidades que a continuación se describen, y soporten plenamente la integración basada en Itil.

CENTRO TELEFÓNICO PARA LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA.

La escritorio de servicio deberá proporcionar un centro telefónico que cumpla con las características descritas en el Anexo 4 D **centro telefónico.**

ENLACE DE VOZ ENTRE EL ESCRITORIO DE SERVICIO Y EL INSTITUTO FONACOT

La atención telefónica para el soporte y atención a usuarios del Instituto deberá hacerse a través de la red del Instituto, por medio del conmutador del centro de atención del proveedor.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Para tal fin, el prestador deberá incluir en su propuesta y con cargo a éste, un enlace proveniente de la red vpn mpls del INSTITUTO FONACOT con un ancho de banda que defina como el adecuado, considerando el volumen de llamadas y la criticidad del servicio.

El centro de atención del proveedor deberá coordinar actividades con el personal técnico del INSTITUTO FONACOT en especial de la Dirección de Tecnologías de Información a efecto de llevar a cabo la configuración entre los conmutadores.

En el caso de que el enlace tenga una falla mayor el licitante ganador del servicio deberá garantizar un periodo máximo de dos horas para reestablecer el servicio.

CANALES ALTERNOS DE CONTACTO

Los canales de acceso alternos que proporcione el licitante deberán ser gestionados de manera uniforme con los indicadores correspondientes para cuantificar y gestionar la actividad de cada uno así como el registro de incidentes y solicitudes de servicio de usuarios internos y la atención de los mismos, por lo que los incidentes y solicitudes recibidos a través de este medio tendrán el mismo tratamiento que los recibidos vía telefónica.

Deberán existir canales alternos como:

- **CORREO ELECTRÓNICO**

El licitante deberá estar en posibilidad de recibir incidentes y solicitudes de los usuarios internos del INSTITUTO FONACOT a través de correo electrónico, el cual deberá de contar con los siguientes requerimientos:

- Deberá contar con al menos 2 (dos) cuentas de correo electrónico que se usarán de la siguiente forma:
 - 1 para usuarios internos del Instituto
 - 1 lista de distribución para intercambio de información entre responsables del INSTITUTO FONACOT y de los responsables que el licitante designe.
- Recepción, gestión y asignación a agentes telefónicos para la atención de correos electrónicos.

- **PORTAL WEB**

Se requiere que el centro de atención del proveedor ofrezca un portal en Internet y en la intranet para uso del Instituto. Dicho portal deberá cumplir con los requerimientos descritos en la sección **SITIO WEB** del presente anexo.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIO

El licitante debe contar con un sistema dedicado a las funciones de mesa de servicio, el cual deberá ser capaz de soportar los requerimientos descritos en la sección **SITIO WEB**, y al menos las siguientes funciones, integrando en la propuesta técnica la documentación que avale las siguientes características:

- Solución certificada por institución reconocida en la implantación de Itil.
- Generación de reportes de acuerdo a los requerimientos de la sección **REPORTES**
- Canalizar y registrar cualquier tipo de falla en forma ordenada y eficiente
- Generador de gráficas
- Registro y seguimiento de incidentes
- Administrar el ciclo de vida de los incidentes reportados
- Unificación con las plataformas de monitoreo preferentemente
- El sistema debe soportar la ubicación del equipo con problemas de manera automática en la consola de administración y de forma visual.
- El sistema deberá manejar sla´s internos y externos.
- El sistema deberá generar de manera automática notificaciones vía sms, banner, e-mail, entre otros, para la notificación de problemas.
- El sistema deberá realizar escalamiento automático de problemas.
- El sistema debe generar alertas y/o enviar alarmas al administrador general del centro de atención tecnológica cada vez que detecta un cambio
- La consola de la posición de operador deberá integrar el monitoreo y el servicio de mesa de servicio con capacidad de recolección de datos generados por la red.

Nota: la información que se genere o actualice en la base de datos de la administración de la configuración será propiedad del Instituto y deberá ser entregada en caso de término de contrato por cualquier circunstancia.

SOLUCIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO “DESKTOP MANAGEMENT”

El licitante deberá proponer una herramienta para la administración de equipos de cómputo que le permita cumplir plenamente con la administración de cambios, y deberá contar con las siguientes características (la documentación técnica de la herramienta deberá formar parte de su propuesta):

- Mantener una base de datos de administración de configuraciones al día,
- Registrar y mantener actualizado el equipo arrendado en la cmdb.
- La base de datos de la herramienta deberá ser preferentemente ms-sql server ya que en estos casos el Instituto cuenta con licencias e infraestructura para estas plataformas, sin embargo, en caso de requerir otra base de datos, el licitante ganador deberá proporcionar toda la infraestructura, licencias y base de datos.

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

- Control e instalación de “parches”, “service packs” y “hotfixes” de los sistemas operativos (plataforma **linux**, windows 2000, 2003, xp y superiores) de todos los equipos de cómputo del Instituto.
- Distribución automática de software de acuerdo a las necesidades del Instituto.
- La herramienta deberá operar independientemente de los dominios o grupos de trabajo que se encuentren definidos en la red del Instituto.
- La herramienta deberá considerar las actualizaciones de versiones necesarias para mantener el óptimo funcionamiento de la solución durante la duración del contrato.
- Creación de imágenes y distribución de sistemas operativos a través de la red, sin necesidad de contar con licencias por imagen de acuerdo a lo descrito en la sección **IMÁGENES ISO**
- Herramienta de control remoto (para tomar el control de la pc del usuario de manera remota y solucionar problemas. Esta herramienta deberá ser independiente de la marca del equipo sobre la cual se ejecute). La herramienta se utilizara con la autorización del usuario, dentro y fuera de la red, segura, sin necesidad de la instalación **previa de un agente**.
- Administración y control de licencias de software
- Reportes y administración vía web.
- **Aplicación integral de administración y monitoreo en red para equipos de escritorio y sistemas portátiles que incluya control remoto, inventarios de hw y sw, distribución de sw y sistemas operativos, administración de políticas, monitoreo de aplicaciones y vulnerabilidades mediante una única consola de administración. A su vez, la suite debe permitir la instalación de consolas de administración adicionales y controladas, las cuales podrán ser solicitadas por el Instituto en cualquier localidad y en cualquier cantidad.**
- Comunicación vía protocolos tcp/ip, udp, http, opción de comunicación simultánea a varios equipos, conexión rápida por medio de una lista de búsquedas, por dirección ip, por dns, por directorio activo vía ldap o por nombre de usuario, con distribución centralizada hacia clientes multiplataforma.
- Funcionamiento de la consola de administración sin requerir la instalación de directorios activos.
- Contar con un modulo para la integración de directorio activo y ldap.
- Administración de cuentas locales para una gestión local de usuarios integrada con el directorio activo del INSTITUTO FONACOT.
- Debe contar con consola Web que permita la obtención y visualización de reportes, configuración de agentes, programación de tareas, distribución de sw, acceso a control remoto para clientes y ser configurable para autenticar usuarios
- Control remoto para sistemas con so Windows 2000 y superior y macintosh os 9 y superior , contar con niveles de seguridad para el acceso a los equipos (autenticación por medio de llaves), permitir transferencias de archivos entre máquinas mediante un proceso de cortar y pegar o búsqueda en explorador del sistema, bloqueo de ratón, teclado y vídeo, uso de charla con el equipo controlado y ejecución remota de aplicaciones, desconexión y reinicio del equipo así como la configuración de permisos para accesos al equipo vía remota.
- Inventario de hw/sw, recopilar la información para equipos con windows 2000 y superior y macintosh os 9 y superior, identificar los cambios del inventario y mantener informes históricos de los cambios de los objetos inventariados, obtener información sobre la cantidad y clase de procesador (arquitectura,

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

velocidad, familia, modelo), memoria (cantidad y características del banco de memoria), cantidad y capacidad del disco duro, so y versión, configuración de la red (dirección ip y mac address) de los recursos inventariados, búsqueda de componentes de red como switches, enrutadores e impresoras, así como otros componentes que utilicen una dirección de ip, para sistemas windows y macintosh obtener información sobre bios, teclado, medios, monitor (tipo y numero de serie), ratón, net, puertos, impresora, ranura, sistema (modelo, tipo y numero de serie), particiones, placa de video y de red cuando lo soporte el equipo.

- Distribución de sw y so, creación de paquetes auto extraibles con instalación automática y reparación para ambientes windows 2000 y superior, instalación y desinstalación de aplicaciones de fabricantes y desarrollos de terceros (in house) para ambientes windows 2000 y superior y macintosh os 9 y superior, creación de reglas para la distribución e instalación del software para un solo usuario o un grupo de usuarios a través de los segmentos ip, permitir la distribución en forma programada y comprimida, utilizar multidifusión (multicast) preferentemente, descubrimiento automático de subredes y limitar ancho de banda en forma automática o manual para la distribución en ambientes lan/wan sin la necesidad de configurar enrutadores, switches o servidores, ni cambios en la infraestructura (equipo adicional), implementar un directorio de distribución temporal en el cliente para su posterior utilización a nivel local en caso de que sea necesario y permitir la ejecución de secuencias para la inclusión de comandos necesarios para la operación, soportar la distribución y captura de imágenes creadas con herramienta propia e integración de herramientas de terceros (ghost, powerquest, etc) en la misma consola de administración, distribución a través de la red sin alterar configuraciones e infraestructura actual y capacidad para migrar sistemas operativos y migración de perfiles de usuario
- Definición de políticas de aplicaciones para instalación y/o desinstalación por grupos con interfaz gráfica
- Monitoreo de aplicaciones para consulta del uso de software de manera individual, por máquina, por usuario o por grupo así como el sw instalado, muestra de licenciamiento adquirido v.s. instalado y seguimiento de licencias, configurar restricciones de uso de aplicaciones (inhabilitar el acceso) aun cuando el equipo se encuentre fuera de la red.
- Vulnerabilidades para ambientes windows 2000 y superior, macintosh os 9 y superior así como aplicaciones microsoft, deberá contar con detección, actualización, descarga automática o manual, bitácora y distribución del parche por tarea programada o automática.
- La consola deberá contar con modulo de reportes preestablecidos y configurables para exportación de datos en formatos .xls, .doc, .csv, .pdf, .rpt y consulta de datos vía web.
- Tablero de control que pueda visualizar:
 - Sistemas con protección antivirus en tiempo real
 - Detección de spyware y amenazas
 - Productos instalados
 - Cantidad de sistemas operativos y tipo

Nota: unicenter service desk del fabricante ca se encuentra actualmente instalado y ejecutando en la mayor parte de los equipos de cómputo a administrar. La secretaria pone a disposición de los licitantes la opción de utilizar esta herramienta.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

Independientemente de la herramienta de desktop management que el licitante elija, deberá considerar el mantenimiento de la herramienta y actualización de versiones durante la vigencia del contrato

LICENCIAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

Las licencias necesarias para la operación de la herramienta serán adquiridas por el licitante y deberá mantenerlas actualizadas durante la vigencia del contrato.

Se requiere la suscripción al servicio de administración de parches ("patch management") de la herramienta provista por el licitante, la licencia deberá estar a nombre del INSTITUTO FONACOT, pagando los derechos de uso durante el periodo de duración del contrato.

IMÁGENES ISO

El licitante ganador, utilizando la solución de administración de equipos de cómputo deberá crear imágenes de sistemas operativos ISO o equivalentes de los discos duros de los modelos mas comunes en el Instituto, crear los repositorios correspondientes para posteriormente facilitar la operación y recuperación en los casos en los que se requiera el formateo de equipos de cómputo.

TIEMPOS DE IMPLANTACIÓN

El licitante ganador será responsable de realizar la instalación del agente o software necesario en todos y cada uno de los equipos de cómputo del Instituto y de los equipos de cómputo personal que conforman este servicio, contando con un plazo máximo **de 12 semanas** para lograr el 100% de la instalación.

Asimismo, la instalación podrá ser dividida en 2 fases:

- Fase 1: instalación en la totalidad de los equipos de cómputo en la ciudad de México.
- Fase 2: instalación en la totalidad de los equipos de cómputo de los sitios remotos en el interior de la república

SOLUCIÓN DE BASE DE CONOCIMIENTOS

El licitante deberá proveer una solución para el manejo y creación de la base de conocimientos, misma que deberá cumplir con al menos las siguientes características:

- Creación, administración y consulta de conocimientos adquiridos.
- Preguntas frecuentes.
- Integración de incidentes con las soluciones almacenadas en la base de conocimientos.





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

- Facilidad y rapidez de uso para que los asesores telefónicos y empleados del Instituto la utilicen como un medio de soporte de primer nivel.
- Información actualizada.

El licitante ganador deberá poner a disposición del Instituto la base de conocimientos a través del portal descrito en la sección **SITIO WEB** de las presentes bases para consulta de los usuarios, la cual deberá tener la flexibilidad de ser ordenada por tema, por tipo de equipo o software, etc.

Nota: la base de conocimiento que se genere será propiedad del INSTITUTO FONACOT y deberá ser entregada en caso de término de contrato por cualquier circunstancia.

MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El centro de atención tecnológica deberá garantizar que durante la vigencia del contrato contará con los medios en hardware y/o software para el manejo y almacenamiento de la información que sea generada derivado de las funciones que se están solicitando en estas bases.

El centro de atención tecnológica deberá contar con procedimientos para el manejo de la información que sea generada durante la vigencia del contrato (respaldos, bitácoras, resultados de monitoreo, reportes, etc.), mismos que deberá presentar como parte de su propuesta técnica.

La información generada podrá ser consultada en el momento que la secretaría así lo considere necesario debiendo tener la capacidad de realizar consultas históricas, respaldos en medios magnéticos u ópticos.

La información, reportes, documentos y demás productos que resulten de las actividades realizadas por el centro de atención tecnológica, serán propiedad exclusiva de la secretaría, por lo que no podrán ser utilizados ni total ni parcialmente sin su consentimiento.

Al finalizar la vigencia del contrato, el centro de atención tecnológica se obliga a entregar en medios ópticos, toda la información que haya sido generada.

SITIO WEB

El centro de atención tecnológica deberá ofrecer un portal en Internet e intranet para uso de la secretaría. Dicho portal deberá cumplir con las siguientes características:

- Reporte de incidentes y solicitudes vía Web que cumpla con los requerimientos descritos en la sección **REPORTES**
- Integración de los resultados al tablero de control descrito en la sección **TABLERO DE CONTROL**



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Deberá ser de fácil uso y con la capacidad de integrarse a la página de la intranet de la secretaría para el reporte de incidentes y solicitudes
- Niveles de acceso por nivel de usuario y por el tipo de servicio. La secretaría acordará con el licitante ganador este tipo de niveles de acceso.
- Recepción, gestión y asignación a agentes telefónicos para la atención de incidentes y solicitudes de servicio registrados vía Web.
- Facilitará el seguimiento de los incidentes reportados por los usuarios.
- Atención de usuarios por medio de una sala de chat con la mesa de servicio, desde la cual se tenga la capacidad de levantar incidentes, solicitudes y tomar control de los equipos sin la necesidad de la instalación de agente alguno.

TABLERO DE CONTROL

El centro de atención deberá implantar de un tablero de control que permita resumir el seguimiento a los planes de trabajo y los niveles de servicio acordados.

Los beneficios que se esperan del tablero de control deberán ser los siguientes:

- Permitirá demostrar objetivamente la contribución del escritorio de servicio al Instituto
- Permitirá asociar metas, estrategias y desempeño
- Establecerá conexiones lógicas entre la estrategia, planes de mejora y reportes de avance
- Ayudará a definir métricas significativas para evaluar la contribución de los programas y servicios
- Facilitará la coordinación con las diferentes áreas del Instituto
- Ayudará a ajustar las prioridades de ti para que se alineen con las prioridades de la secretaría

El tablero de control deberá conceptualizar al menos los siguientes niveles de agrupamiento:

- Por unidad administrativa y representaciones del INSTITUTO FONACOT, de manera geográfica (ver figura 3)
- Por niveles de prioridad
- Por área encargada de solucionar los incidentes (nivel 1, nivel 2, especialistas, personal interno y proveedores del Instituto)
- Por menú de servicios

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**



■ FIGURA 3 –

Los niveles para el cálculo de los indicadores (semáforos) deberán ser definidos en conjunto con el Instituto en la etapa de implantación.

Todos los semáforos deberán de permitir la funcionalidad de análisis de información (drill&down) hasta la fuente de información, ejemplo:

Unidad administrativa > servicios en la unidad > mantenimiento correctivo > reportes de incidentes (solución de mesa de servicio)

En resumen, el tablero de control deberá proveer las siguientes funciones:

- Deberá identificar las áreas de oportunidad en procesos, habilidades, herramientas, personas, etc.
- Facilitará la presentación de resultados y la planeación a futuro
- Deberá permitir hacer cruces de información de manera libre e intuitiva para poder conocer los servicios por estado
- Deberá poder realizar filtros dentro de escenarios y dentro del -down para conocer el detalle del análisis de la información.
- Deberá poder realizar gráficas de los diferentes drill&down de la información y poder personalizar esta de acuerdo a las necesidades del Instituto.
- Deberá poder exportar información del drill&down a excel, texto y otros formatos.

REPORTES

El licitante ganador de los servicios deberá proporcionar una solución de reporte la cual deberá integrarse en cada uno de los servicios y puntos indicados en las presentes bases.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

CARACTERÍSTICAS DE LOS REPORTEES

La solución que el licitante ganador de los servicios proporcione, deberá contar con al menos las siguientes características:

- Acceso 100% vía web con las siguientes facilidades:
 - Publicación, creación y modificación de reportes en línea
 - Control de acceso y niveles de seguridad integrado
 - Programación y distribución de reportes complejos
- Debe contar con un webservice integrado que permita publicación automática en formato html, pdf y ascii
- Capacidad para analizar niveles de servicio:
 - Usando datos históricos se deben generar reportes de nivel de servicio para analizar y desplegar información del nivel de servicio por región, departamento (unidad administrativa) o unidad de negocio.
 - Capacidad de tener reportes de nivel de servicio para múltiples audiencias, como reportes ejecutivos, para administradores de it, de servicio al cliente o de unidad de negocio.
- Capacidad de diferentes niveles de agrupamiento, ejemplo:
 - Por hora
 - Por día
 - Por semana
 - Por mes
 - Por un periodo específico determinado (mes, día, hora, semana, periodo específico como 3 meses, 3 días, etc.).
 - Por unidad administrativa
 - Por región, etc.
- Capacidad para análisis de información (drill&down) para explotar resultados desde el resumen hasta el detalle
- Contar con diccionario de datos integrado para facilitar la creación de reportes
- Capacidad de exportar los resultados a los siguientes formatos:
 - XML
 - XLS
 - PDF
 - HTML





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- TXT
 - DOC
 - CSV ETC.
-
- Extracción e integración de información de diferentes fuentes como bases de datos, odbc, archivos xls, txt, csv, etc.
 - Actualización de la información real (contenida en las diferentes fuentes de información) de al menos 2 veces por día y en el mejor de los casos en tiempo real.
 - Todos los reportes deberán de contar con la capacidad para poder ser explotados y formar parte del contenido del tablero de control y portal descritos en las secciones **TABLERO DE CONTROL Y SITIO WEB**
 - Automatización para entrega periódica de reportes pdf o ascii vía correo electrónico.

**ANEXO 4 F
UBICACIONES Y CANTIDAD DE EQUIPOS**

(SE ENCUENTRA EN ARCHIVO DE EXCELL ADJUNTO)

**ANEXO 4 G
EQUIPOS EN PÓLIZA**

(SE ENCUENTRA EN ARCHIVO DE EXCELL ADJUNTO)



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

ANEXO No. 5

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

(_____ NOMBRE _____) BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, EN MI CARÁCTER DE REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA _____, DECLARO LO SIGUIENTE:

QUE CONOZCO LA LEY, SU REGLAMENTO, LAS PRESENTES BASES, SUS ANEXOS Y, EN SU CASO, LAS MODIFICACIONES DERIVADAS DE LA JUNTA DE ACLARACIONES; ASÍ COMO NO ENCONTRARME EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 31 FRACCION XXIV, 50 Y 60 PENULTIMO PARRAFO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO .

LUGAR Y FECHA

(FIRMA REPRESENTANTE LEGAL)



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

**ANEXO No. 7
PROPUESTA ECONOMICA**

		FECHA	DIA	MES	AÑO
NOMBRE DEL LICITANTE _____					
R.F.C. _____					
DOMICILIO _____					
TELEFONO	FAX	CORREO ELECTRONICO			

LO PROPUESTO, SE APEGA A LA DESCRIPCION Y PRESENTACION SOLICITADA POR EL INSTITUTO FONACOT Y QUE SE INDICAN EN EL ANEXO 4, DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NUMERO _____

1.1. Actualización y aprovisionamiento de Equipo 2008 (Deberá considerar 53 meses)

Concepto	Descripción	Unidad	Precio unitario mensual A	IVA B	Precio unitario con IVA C=A+B
1	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) 2008	Equipo			
2	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil portátil 2008	Equipo			
3	Aprovisionamiento de Perfil proyección 2008	Equipo			
Total					

1.2. Actualización y aprovisionamiento de Equipo 2009 (Deberá considerar 40 meses)

Concepto	Descripción	Unidad	Precio unitario mensual	IVA	Precio unitario



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

			A	B	con IVA C=A+B
1	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) 2009	Equipo			
2	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil portátil 2009	Equipo			
3	Aprovisionamiento de Perfil proyección 2009	Equipo			
Total					

1.3 Administración de garantía (Deberá considerar 18 meses)

Concepto	Descripción	Unidad	Precio unitario mensual D	IVA E	Precio unitario total con IVA F=D+E
5	Administración de garantías	Equipo			

1.4 Póliza de soporte técnico (Deberá considerar 53 meses)

Concepto	Descripción	Unidad	Precio unitario mensual D	IVA E	Total	Precio unitario total con IVA F=D+E
6	Póliza soporte técnico	Equipo				
Total						

1.5 Gestión y operación de servicios (Deberá considerar 55 meses)

Concepto	Descripción	Unidad	Precio unitario mensual	IVA	Precio unitario



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS

Table with 6 columns: Item ID, Description, Service, G, H, and total con IVA (I=G+H). Includes a row for 'Escritorio de Servicio' and a 'Total' row. A red text box below indicates 'GRAN TOTAL : SUMA DE TOTAL 1.1 , 1.2 , 1.3 , 1.4 Y 1.5'.

Vigencia de la cotización: _____

EN EL CASO QUE EL INSTITUTO FONACOT ME OTORQUE LA ADJUDICACION ME OBLIGO EN NOMBRE DE MÍ REPRESENTADA A SUSCRIBIR EL CONTRATO QUE SE DERIVE, EN LOS TERMINOS, CONDICIONES Y PORCENTAJE ESTABLECIDOS EN ESTAS BASES.

NOMBRE CARGO FIRMA





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

ANEXO No. 8

ARTICULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL

(PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA, SOLO PARA EL LICITANTE GANADOR, DEBERÁ SER ENTREGA AL SIGUIENTE DIA HABIL DE LA FIRMA DEL CONTRATO)

México, D.F a ---- de ----- de 2008

Licitación Pública: "Conforme al procedimiento establecido en el artículo 26 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico, por que el importe de la contraprestación no excede el monto autorizado por el Presupuesto de Egresos de la Federación para 2008."

Monto total del Contrato (sin IVA): \$-----Pesos M.N. -----/100

**Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores
P r e s e n t e**

Me refiero al contrato No. XXXXXX, para la prestación del servicio de XXXXXXX, que esa Entidad adjudicó a la empresa XXXXXXXXXXXX, mediante el procedimiento derivado de la licitación pública nacional número. _____, por un monto total de: **\$XXXXXXX (XXXXXXXX PESOS 00/100 M.N.)**

-----, representante legal de -----,
(RFC: XXXXXXXXXXX), con domicilio fiscal en la calle de xxxxxxxxxxxx numero xx, Colonia xxxxxxxxxxxx Delegación xxxxxxxxxxxx, Código Postal xxxxxx, con actividad preponderante xxxxxxxxxxxxxxxxx, en la ciudad de México D.F., y en los términos establecidos por el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación en vigor y la Regla 2.1.16., de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2006, emitida esta última por la Secretaría de Hacienda y Crédito Publico, bajo protesta de decir verdad manifiesto lo siguiente:

- a) Que mi representada ha cumplido con sus obligaciones en materia de inscripción y avisos al RFC, a que se refieren el CFF y su Reglamento.
- b) Que mi representada se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto de la presentación de la declaración anual del ISR por los dos últimos ejercicios fiscales por los que se encuentren obligados; así como de los pagos mensuales del IVA y retenciones de ISR de salarios de los 12 meses anteriores a la fecha de presentación del escrito a que se refiere esta fracción. Cuando los contribuyentes tengan menos de dos años de inscritos en el RFC, la manifestación a que se refiere este inciso, corresponderá al periodo transcurrido desde la inscripción y hasta la fecha que presenten el escrito, sin que en ningún caso los pagos mensuales excedan de los últimos 12 meses.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- c) Que mi representada no tienen créditos fiscales determinados firmes a su cargo por impuestos federales, distintos a ISAN e ISTUV, entendiéndose por impuestos federales, el ISR, IVA, IMPAC, impuestos generales de importación y de exportación (impuestos al comercio exterior), y todos los accesorios, como recargos, sanciones, gastos de ejecución y la indemnización por cheque devuelto, que deriven de las anteriores.
- d) En el caso que existan créditos fiscales determinados firmes, mi representada se compromete a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretendan contratar, en la fecha en que las citadas autoridades señalen, en este caso, se estará a lo establecido en la regla 2.1.17. de esta Resolución.
- e) Que tratándose de contribuyentes que hubieran solicitado autorización para pagar a plazos o hubieran interpuesto algún medio de defensa contra créditos fiscales a su cargo, los mismos se encuentren garantizados conforme al artículo 141 del CFF.
- f) En caso de contar con autorización para el pago a plazo, manifestarán que a la fecha de presentación del escrito no han incurrido en las causales de revocación a que hace referencia el artículo 66-A, fracción IV del CFF.

(NOTA: en caso de tener adeudos fiscales, sustituir la expresión anterior por la siguiente:)

Que mi representada si tiene adeudos fiscales firmes a su cargo por impuestos federales, distintos al ISAN e ISTUV., pero se compromete a celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagarlos con los recursos que se obtengan por el objeto a que se refiere la adjudicación del contrato por parte del INSTITUTO FONACOT, en la fecha en que las citadas autoridades señalen.

ATENTAMENTE

(NOMBRE)
Representante Legal
(RFC XXXXXXXXXXXXX)
e-mail XXXXXXXXXXXXX

Anexo: Copia de la identificación oficial del suscrito.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

ANEXO No. 9

Nota informativa para participantes de países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (OCDE)

El compromiso de México en el combate a la corrupción ha trascendido nuestras fronteras y el ámbito de acción del gobierno federal. En el plano internacional y como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y firmante de la *Convención para combatir el cohecho de servidores públicos extranjeros en transacciones comerciales internacionales*, hemos adquirido responsabilidades que involucran a los sectores público y privado.

Esta Convención busca establecer medidas para prevenir y penalizar a las personas y a las empresas que prometan o den gratificaciones a funcionarios públicos extranjeros que participan en transacciones comerciales internacionales. Su objetivo es eliminar la competencia desleal y crear igualdad de oportunidades para las empresas que compiten por las contrataciones gubernamentales.

La OCDE ha establecido mecanismos muy claros para que los países firmantes de la Convención cumplan con las recomendaciones emitidas por ésta y en el caso de México, iniciará en noviembre de 2003 una segunda fase de evaluación -la primera ya fue aprobada- en donde un grupo de expertos verificará, entre otros:

- La compatibilidad de nuestro marco jurídico con las disposiciones de la Convención.
- El conocimiento que tengan los sectores público y privado de las recomendaciones de la Convención.

El resultado de esta evaluación impactará el grado de inversión otorgado a México por las agencias calificadoras y la atracción de inversión extranjera.

Las responsabilidades del sector público se centran en:

- Profundizar las reformas legales que inició en 1999.
- Difundir las recomendaciones de la Convención y las obligaciones de cada uno de los actores comprometidos en su cumplimiento.
- Presentar casos de cohecho en proceso y concluidos (incluyendo aquellos relacionados con lavado de dinero y extradición).

Las responsabilidades del sector privado contemplan:

- Las empresas: adoptar esquemas preventivos como el establecimiento de códigos de conducta, de mejores prácticas corporativas (controles internos, monitoreo, información financiera pública, auditorías externas) y de mecanismos que prevengan el ofrecimiento y otorgamiento de recursos o bienes a servidores públicos, para obtener beneficios particulares o para la empresa.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

- Los contadores públicos: realizar auditorias: no encubrir actividades ilícitas (doble contabilidad y transacciones indebidas, como asientos contables falsificados, informes financieros fraudulentos, transferencias sin autorización, acceso a los activos sin consentimiento de la gerencia); utilizar registros contables precisos; informar a los directivos sobre conductas ilegales.
- Los abogados: promover el cumplimiento y revisión de la Convención (imprimir el carácter vinculatorio entre ésta y la legislación nacional); impulsar los esquemas preventivos que deben adoptar las empresas.

Las sanciones impuestas a las personas físicas o morales (privados) y a los servidores públicos que incumplan las recomendaciones de la Convención, implican entre otras, privación de la libertad, extradición, decomiso y/o embargo de dinero o bienes.

Asimismo, es importante conocer que el pago realizado a servidores públicos extranjeros es perseguido y castigado independientemente de que el funcionario sea acusado o no. Las investigaciones pueden iniciarse por denuncia pero también por otros medios, como la revisión de la situación patrimonial de los servidores públicos o la identificación de transacciones ilícitas, en el caso de las empresas.

El culpable puede ser perseguido en cualquier país firmante de la Convención, independientemente del lugar donde el acto de cohecho haya sido cometido.

En la medida que estos lineamientos sean conocidos por las empresas y los servidores públicos del país, estaremos contribuyendo a construir estructuras preventivas que impidan el incumplimiento de las recomendaciones de la convención y por tanto la comisión de actos de corrupción.

Por otra parte, es de señalar que el Código Penal Federal sanciona el cohecho en los siguientes términos:

Artículo 222

Cometen el delito de cohecho:

- I. El servidor público que por sí, o por interpósita persona solicite o reciba indebidamente para sí o para otro, dinero o cualquiera otra dádiva, o acepte una promesa, para hacer o dejar de hacer algo justo o injusto relacionado con sus funciones, y
- II. El que de manera espontánea dé u ofrezca dinero o cualquier otra dádiva a alguna de las personas que se mencionan en la fracción anterior, para que cualquier servidor público haga u omita un acto justo o injusto relacionado con sus funciones.

Al que comete el delito de cohecho se le impondrán las siguientes sanciones:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva o promesa no exceda del equivalente de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, o no sea valuable, se impondrán de tres meses a dos años de prisión, multa de treinta a trescientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de tres meses a dos años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

Cuando la cantidad o el valor de la dádiva, promesa o prestación exceda de quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito, se impondrán de dos años a catorce años de prisión, multa de trescientas a quinientas veces el salario mínimo diario vigente en el Distrito Federal en el momento de cometerse el delito y destitución e inhabilitación de dos años a catorce años para desempeñar otro empleo, cargo o comisión públicos.

En ningún caso se devolverá a los responsables del delito de cohecho, el dinero o dádivas entregadas, las mismas se aplicarán en beneficio del estado.

Capítulo XI

Cohecho a servidores públicos extranjeros.

Artículo 222 bis

Se impondrán las penas previstas en el artículo anterior al que con el propósito de obtener o retener para sí o para otra persona ventajas indebidas en el desarrollo o conducción de transacciones comerciales internacionales. Ofrezca, prometa o dé, por sí o por interpósita persona, dinero o cualquiera otra dádiva, ya sea en bienes o servicios:

- I. A un servidor público extranjero para que gestione o se abstenga de gestionar la tramitación o resolución de asuntos relacionados con las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión;
- II. A un servidor público extranjero para llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto que se encuentre fuera del ámbito de las funciones inherentes a su empleo, cargo o comisión, o
- III. A cualquier persona para que acuda ante un servidor público extranjero y le requiera o le proponga llevar a cabo la tramitación o resolución de cualquier asunto relacionado con las funciones inherentes al empleo, cargo o comisión de este último.

Para los efectos de este artículo se entiende por servidor público extranjero, toda persona que ostente u ocupe un cargo público considerado así por la ley respectiva, en los órganos legislativo, ejecutivo o judicial de un estado extranjero, incluyendo las agencias o empresas autónomas, independientes o de participación estatal, en cualquier





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-0XX-08
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE
SOPORTE Y SUMINISTRO DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y PERIFERICOS**

orden o nivel de gobierno, así como cualquier organismo u organización pública internacionales.

Cuando alguno de los delitos comprendidos en este artículo se cometa en los supuestos a que se refiere el artículo 11 de este código, el juez impondrá a la persona moral hasta quinientos días multa y podrá declarar su suspensión o disolución, tomando en consideración el grado de conocimiento de los órganos de administración respecto del cohecho en la transacción internacional y el daño causado o el beneficio obtenido por la persona moral.

**ANEXO No. 10
MODELO DE CONTRATO**

