



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

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. 14100001-017-08, para la Contratación Abierta Plurianual del Servicio de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Computo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio, 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. **ACD:** Distribución automática de llamadas.
5. **S.F.P.:** Secretaría de la Función Pública.
6. **ES:** Escritorio de Servicio, punto único de contacto entre los usuarios de servicios de TIC y la DTI para la administración de requerimientos.
7. **CA:** Computer Associates fabricante de software.
8. **CI'S:** Configuration Items. (Elemento de configuración).
9. **CMDB:** Configuration Management Data Base. (Base de Datos de Administración de Configuraciones).
10. **COMPRANET:** Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales, desarrollado por la S.F.P., con dirección electrónica en Internet: <http://www.compranet.gob.mx>
11. **Contrato:** Instrumento legal que suscribe el INSTITUTO FONACOT con el Prestador del servicio en el que constan los derechos y obligaciones, conforme a los cuales se registrarán las partes.
12. **Convocante y/o Contratante:** Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y/o INSTITUTO FONACOT.
13. **Internet:** Red Mundial de Computadoras.
14. **TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones que comprende equipo de cómputo personal y centralizado, software y dispositivos de impresión, que sean utilizadas para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar: información, datos, voz, imágenes y video.
15. **IVA:** Impuesto al Valor Agregado.
16. **ITIL:** Information Technology Infrastructure Library, es un conjunto de libros donde se encuentran documentados todos los procesos de la provisión de servicios de tecnología de información hacia la organización.
17. **Ley:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
18. **Licitante:** La persona que participe en la presente Licitación que ofrece sus productos o servicios al INSTITUTO FONACOT.
19. **Prestador del servicio:** La persona física o moral, que celebre con el INSTITUTO FONACOT, el contrato que se derive de esta Licitación Pública.
20. **Reglamento:** Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
21. **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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

- 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.
22. **PSTN:** Red pública de telefonía conmutada.
  23. **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.
  24. **Solicitud de cambio (RFCh):** Método formal usado para registrar en detalle los deseos de una mejora o alteración a cualquier activo de la infraestructura de TIC o a sus procedimientos y elementos asociados.
  25. **Software Operativo del Hardware:** Se deberá entender como el software que hace posible la operación de los equipos como el sistema operativo, las bases de datos y los aplicativos de comunicación, entre otros, y los cuales forman la base para la operación del software del ES.
  26. **Hardware:** Todos los componentes físicos que trabajan o interactúan de algún modo con la TIC.
  27. **OLA'S:** Acuerdo de niveles de servicio.
  28. **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.
  29. **IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
  30. **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.
  31. **RFC:** Registro Federal de Contribuyentes.
  32. **SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
  33. **SLA'S:** Service Level Agreement (Acuerdo de nivel de servicio).
  34. **USD:** Unicenter Service Desk versión 11.2. Herramienta de software del fabricante CA.
  35. **UDSM:** Unicenter Desktop Server Management, versión 11.2 Herramienta de software del fabricante CA, que incluyen el Software Delivery, Asset Management y Remote Control.
  36. **VPN MPLS:** Virtual Private Network Multi Protocol Label Switching (Red Privada Virtual sobre Conmutación Etiquetada Multiprotocolo)

## 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 3306, de conformidad con el Presupuesto de Egresos autorizado para los ejercicios fiscales 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012.

Asimismo, se cuenta con la autorización 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.

El presupuesto mínimo y máximo que podrá ejercerse en la prestación de los servicios es el siguiente:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Partida Única "Suministro y Mantenimiento de Equipo de Computo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio"

Año	2008	2009	2010	2011	2012
Monto máximo	\$ 4,000,000.00	\$10,000,000.00	\$12,500,000.00	\$12,500,000.00	\$12,500,000.00
Monto mínimo	\$1,600,000.00	\$4,000,000.00	\$5,000,000.00	\$5,000,000.00	\$5,000,000.00

Cifras en pesos mexicanos

**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.

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 prestador del servicio 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:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- 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.
- 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 14 de octubre de 2008, a las 13:00 horas, en el Auditorio del 4º Piso 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 23 de octubre de 2008, a las 11:00 horas, en el Auditorio del 4º Piso 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 29 de octubre de 2008, a las 13:00 horas, en el Auditorio del 4º Piso 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 14 de octubre de 2008, a las 13:00 horas, en el



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Auditorio del 4º Piso 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 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](mailto:sara.sanchez@fonacot.gob.mx) hasta las 11:00 horas del día 14 de octubre 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 23 de octubre de 2008, a las 11:00 horas, en el Auditorio del 4º Piso 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:

- 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- 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 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- 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.

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 29 de octubre de 2008, a las 13:00 horas, en el Auditorio del 4º Piso 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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:

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 PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERA ENTREGAR 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.
- g) El acuse de recepción de la consulta de opinión ante el SAT, con el que se compruebe que realizó la solicitud de opinión prevista en la Regla I.2.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para el 2008, o aquella que en le futuro la sustituya, preferentemente dentro de los 3 días hábiles posteriores a la fecha en que tenga conocimiento del fallo de la presente licitación.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- h) Carta en papel membretado del prestador de servicio debidamente firmada por el representante legal bajo protesta de decir verdad en la que 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.
- i) Carta en papel membretado del prestador de servicio debidamente firmada por el representante legal en la que se compromete, en caso de que el INSTITUTO FONACOT cambien oficinas a otras direcciones no especificadas en este listado, se brinden los servicios bajo los mismos estándares de servicio establecidos en el contrato.

### 3.6.- VIGENCIA Y FIRMA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato será a partir del 01 de noviembre de 2008 y hasta el 31 de Diciembre de 2012.

El contrato será abierto y se firmará dentro de los 02 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 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 requirente.
- 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, de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 54 de la Ley y 66 de su Reglamento.

### 3.9.- RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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 de la licitación en la fecha pactada.
- b) No preste los servicios de conformidad a lo establecido en las bases, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- c) Suspenda injustificadamente los servicios materia de la licitación.
- 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 de las bases.
- f) No de a la Convocante las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación del servicio contratado.
- g) Se declare en concurso mercantil o le sobreviene una huelga por cualquier causa análoga.
- h) Cuando la disponibilidad del servicio sea menor o igual 75%
- i) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en las bases 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.

### 3.9.1.- PROCEDIMIENTO DE RESCISIÓN

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

1. Se iniciará a partir de que al prestador del servicio le sea comunicado por escrito el incumplimiento en que haya incurrido, para que en un término de cinco días hábiles exponga lo que a su derecho convenga y aporte, en su caso, las pruebas que estime pertinentes;
2. Transcurrido el término a que se refiere el punto anterior, se resolverá considerando los argumentos y pruebas que hubiere hecho valer;



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

3. La determinación de dar o no por rescindido el contrato deberá ser debidamente fundada, motivada y comunicada al prestador dentro de los quince días hábiles siguientes a lo señalado en el punto 1.
4. Cuando se rescinda el contrato se formulará el finiquito correspondiente, a efecto de hacer constar los pagos que deba efectuar la convocante por concepto de los servicios recibidos hasta el momento de rescisión. Si previamente a la determinación de dar por rescindido el contrato, se hiciera prestación de los servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.
5. En caso de rescisión, el prestador del servicio podrá retirar sus equipos hasta que se cumplan 30 días naturales posteriores a la fecha de rescisión.

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

Al no dar por rescindido el contrato, la convocante establecerá con el prestador otro plazo, que le permita subsanar el incumplimiento que hubiere motivado el inicio del procedimiento. El convenio modificatorio que al efecto se celebre deberá atender a las condiciones previstas por los dos últimos párrafos del artículo 52 de la Ley.

### **3.10.- CESIÓN DE DERECHOS.**

No se podrá en forma alguna ceder ni transferir en forma total o parcial los derechos y obligaciones derivadas de las presentes bases, salvo los derechos de cobro, mismas que solo podrán ser cedidos con la aceptación expresa que por escrito otorgue la convocante, conforme a lo establecido en el último párrafo del artículo 46, quinto párrafo de la Ley.

## **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.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**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.
- 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 adquiera 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 contrato a la empresa que





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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 y por partida completa.

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 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 ocuparán 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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.

**Nota:** Con la finalidad de agilizar el proceso de evaluación se solicita a los licitantes entregar su propuesta técnica en papel y en un dispositivo de almacenamiento electrónico (CD, diskette, etc.).

### **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.

**Nota:** Con la finalidad de agilizar el proceso de evaluación se solicita a los licitantes entregar su propuesta económica en papel y en un dispositivo de almacenamiento electrónico (CD, diskette, etc.).

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:**

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 concurran 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**8.- INFORMACIÓN SOBRE EL OBJETO DE ESTA LICITACIÓN.**

**8.1.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

La descripción amplia y detallada de los servicios solicitados en los Anexos No. 4, 4A, 4B, 4C, 4D, 4E, 4F y 4G 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.**

- 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- F) Los licitantes podrán optar por presentar en forma conjunta proposiciones, de conformidad con lo indicado en el punto 12 de estas bases.
- G) 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.
- H) 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:

- 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) En caso de que se nombre a un representante para asistir a los eventos de esta licitación y para presentar las propuestas 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
- C) Copia del recibo de pago de las bases de esta Licitación, ya que en caso contrario no se admitirá su participación.
- D) 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.

En caso de que se presenten proposiciones conjuntas, los interesados deberán entregar este escrito, por cada uno de los que integran la agrupación constituida en los términos del artículo 34 de la Ley y 31 de su Reglamento.

- E) 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.

En caso de que se presenten proposiciones conjuntas, los interesados deberán entregar este escrito, por cada uno de los que integran la agrupación constituida en los términos del artículo 34 de la Ley y 31 de su Reglamento.

- F) 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.
- G) 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).



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- H) Currícula del licitante, 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 No. 4** (suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación del escritorio de servicio) con alcance y cobertura multipunto.

Para poder verificar este punto el licitante deberá anexar a su currícula, 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. Si por motivos de confidencialidad no fuera posible mostrar el contrato, deberá presentar carta en papel membretado, firmada por el representante legal, conteniendo la siguiente información: Nombre de la empresa o institución con quien se tiene firmado el contrato, vigencia del contrato, nombre, teléfono y correo electrónico del contacto técnico, cantidad de servicios que administra y descripción de los servicios. En caso de corroborar que la prestación del servicio no resultó satisfactoria, será motivo de desechamiento de la propuesta.

- I) Carta del fabricante de Pc's de escritorio y Laptops propuestos conforme a lo solicitado en el **Anexo No. 4**, firmada por su respectivo representante legal, donde establezca que el licitante es distribuidor directo o autorizado y que tiene la capacidad técnica para suministrar, instalar, configurar y corregir fallas.
- J) El licitante deberá entregar en medio electrónico o impreso los manuales, folletos, catálogos, o aquella información que respalde las características técnicas de los equipos, Pc's de escritorio, laptops y proyectores requeridos en el **Anexo No. 4**. Adicionalmente es obligatorio presentar carta del fabricante, en español bajo protesta de decir verdad y firmada por el representante legal donde se especifique que la información presentada por el licitante está avalada en todo su contenido.
- K) Copia simple de la constancia de la Norma Oficial Mexicana (NOM) de los equipos Pc's de escritorio, laptops y proyectores solicitados en el **Anexo No. 4** que oferte 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:

Los certificados deberán estar expedidos 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 el representante legal.

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 carta firmada por el representante legal del fabricante indicando claramente la relación existente entre la clave y el modelo comercial del equipo. Dicha carta deberá ser firmada por el representante legal.

- L) Información impresa del sitio Windows Vista Hardware Compatibility List de Microsoft <http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&cid=200&g=s> en donde se muestre que la marca y la familia de las computadoras ofertadas (Pc's de escritorio, laptops) como parte de la solución están registradas en el WINDOWS CATALOG y preparadas para operar MS WINDOWS VISTA.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- M) 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, 4 F y 4 G** especificando detalladamente el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos establecidos en los mismos
- N) 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
- O) El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el **administrador del proyecto**.
- Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el administrador del proyecto cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.
  - Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de coordinación, ejecutando e implementando proyectos de IT. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project.
  - Copia de diploma o certificado de una institución educativa reconocida que avale sus conocimientos en Administración de Proyectos. Deberá presentar original para su cotejo
- P) El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el **especialista del software de ES**.
- Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el especialista del software de ES cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.
  - Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de implementación y puesta a punto del software de ES. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project.
  - Copias de las constancias emitidas por el fabricante o distribuidor directo o autorizado que avalen su conocimiento en el software del ES ofertado. Deberá presentar originales para su cotejo
- Q) El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el **supervisor del centro telefónico**.
- Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el supervisor del centro telefónico cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.
  - Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de call center. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project y del conmutador (ACD, IVR)
- R) El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el **supervisor de los servicios**.
- Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el supervisor de los servicios cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de soporte técnico. Adicionalmente deberá tener conocimientos de ITIL, Manejo de Project, Microsoft Visio y habilidades en manejo de personal y negociación.
  - Copia de certificación en ITIL Practitioner O SUPERIOR. Deberá presentar original para su cotejo
- S) El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el **agente telefónico** con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel.
- Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el agente telefónico cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.
  - Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con un año de experiencia en operación de puesto similar (en el área de soporte técnico y atención a clientes en un call center, contact center, help desk o escritorio de servicio). Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de call center con soporte técnico. Adicionalmente deberá tener conocimientos básico de hardware, software y de algún software de escritorio de servicio.
  - El instituto validara telefónicamente las referencias laborales por lo cual los datos presentados deberán estar actualizados.
- T) El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el personal de **soporte técnico de 2do nivel**.
- Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el soporte técnico de 2do. nivel cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.
  - Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico 2do nivel.
  - El instituto validara telefónicamente las referencias laborales por lo cual los datos presentados deberán estar actualizados.
- U) El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el personal de **soporte técnico de 3re. nivel**.
- Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el soporte técnico de 3re nivel cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.
  - Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico 3er nivel.
  - Copia y original para cotejo de certificación de Microsoft Certified Desktop Support Tecnician (MCDST) o superior.

## 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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, 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, considerando los importes señalados en su propuesta económica, de conformidad con lo siguiente:

- a. Original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en a 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 prestador del servicio.

#### **11.2.1.- PAGOS EN EXCESO.**

De conformidad con lo previsto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 67 de su Reglamento, tratándose de pagos en exceso que haya recibido el Prestador del servicio, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación, en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del Instituto Fonacot.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

### 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.

### 12.- PROPOSICIONES CONJUNTAS.

Dos o más personas podrán presentar conjuntamente proposiciones sin necesidad de constituir una sociedad, o nueva sociedad en caso de personas morales, siempre que, para tales efectos, en la proposición y en el contrato se establezcan con precisión y a satisfacción de la dependencia o entidad, las partes a que cada persona se obligará, así como, la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones. En este supuesto la propuesta deberá ser firmada por el representante común que para ese acto haya sido designado por el grupo de personas. (Artículo 34 de la Ley)

De conformidad con lo establecido en el artículo 31 del Reglamento, deberán anexar convenio original debidamente celebrado en los términos de la legislación aplicable, adquiriendo bases sólo alguno de los integrantes de este convenio, debiendo ser el que participe como representante común en todos los actos que se realicen en la presente licitación. Dicho convenio debe contener al menos:

- a) Nombre, domicilio y firmas de las personas integrantes, identificando en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que se acredita la existencia legal de las personas físicas ó morales.
- b) Nombre de los representantes de cada una de las personas agrupadas; identificando en su caso, los datos de las escrituras públicas con las que acrediten las facultades de representación.
- c) La designación de un representante común, otorgándole poder amplio y suficiente, para atender todo lo relacionado con la propuesta en el procedimiento de licitación.
- d) La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones.
- e) La estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado en forma conjunta y solidaria con los demás integrantes, para comprometerse por cualquier responsabilidad derivada del pedido que se firme.

Dicho convenio deberá presentarse en original en el Acto de presentación y apertura de proposiciones

Para las proposiciones que se presenten en forma electrónica deberá ser escaneado el documento que contenga todas las firmas, en alguno de los formatos autorizados en estas bases y ser parte de la documentación que se anexa al sobre que contiene la propuesta.

### 13.- GARANTÍAS

**13.1 GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:** De conformidad con lo previsto en los artículos 48 de la Ley, 58 A y 68 del Reglamento, el prestador del servicio, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato adjudicado, deberá presentar fianza a mas tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

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. Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.
3. 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.
4. La fianza continuará vigente aun cuando se otorguen prórrogas o esperas al prestador del servicio, para el cumplimiento de las obligaciones que se afianzan.
5. 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.
6. La presente garantía de cumplimiento, únicamente podrá ser liberada mediante autorización por escrito emitida por la Convocante.

**13.2 GARANTIA POR RESPONSABILIDAD CIVIL:** El prestador del servicio deberá entregar a la firma del contrato correspondiente una póliza de responsabilidad civil, expedida por institución autorizada por las leyes mexicanas, con suma asegurada mínima de \$1'000,000.00 a fin de hacer frente a probables daños que llegara a ocasionar su personal a las instalaciones del INSTITUTO FONACOT durante la vigencia del contrato.

**13.3 GARANTIA CONTRA DEFECTOS DE FABRICACION:** El prestador del servicio se obliga a garantizar por escrito los servicios prestados durante la vigencia del contrato contra cualquier vicio o defecto oculto, y hasta un año después de haberse ejecutado, para ello deberá entregar, a la firma del contrato, carta en papel membretado debidamente firmada por el representante legal donde exprese la obligación.

#### **14.- DEVOLUCIÓN DE LAS GARANTÍAS.**

La garantía para el cumplimiento del contrato será liberada por la Convocante, una vez que el prestador del servicio demuestre haber cumplido con la totalidad de los compromisos adquiridos en la presente licitación, para liberar la fianza será indispensable la manifestación expresa y por escrito de la Convocante, con fundamento en el artículo 68, fracción I, inciso b, del Reglamento.

La garantía de responsabilidad civil será liberada por la Convocante al término de la vigencia del contrato y en su caso de la prórroga correspondiente.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**15.- PENAS CONVENCIONALES.**

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

1. La de entregar el plan de despliegue con el visto bueno por escrito del área técnica del INSTITUTO FONACOT.
2. La de entregar conforme a la programación de entrega dentro del plan de despliegue los equipos correspondientes a 2009 y 2010.
3. La de entregar el equipo retirado en el interior de la República, al lugar previamente destinado por el INSTITUTO FONACOT.
4. La de entregar el equipo retirado en el área Metropolitana de la Ciudad de México, al lugar previamente destinado por el INSTITUTO FONACOT.
5. La de instalar memoria de 2 GB (en un módulo) de acuerdo al calendario propuesto en el plan de despliegue a los equipos bajo esta cobertura.
6. 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.
7. La de reparar el bien o regresar el bien en un máximo de treinta días naturales contados a partir del reporte del incidente inicial.
8. 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.
9. La de suministrar e instalar, los consumibles de los equipos proporcionados como respaldo.
10. La de llevar a cabo la implantación del centro telefónico del escritorio de servicio.
11. La de implantar el enlace de voz y datos del escritorio de servicio.
12. La de implantar canales alternos de contacto.
13. La de implantar la solución CMDB.
14. La de implantar la solución desktop management.
15. La de implantar la solución base de conocimientos.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

16. La de implantar el portal web.
17. La de implantar reportes vía web.
18. La de implantar el tablero de control:
19. La de llevar a cabo la distribución, instalación, configuración y migración del escritorio de servicio.
20. La de poner a punto un dispositivo especializado a demanda.
21. La de brindar asistencia técnica de personal de soporte en horarios inhábiles conforme a la programación realizada por el INSTITUTO FONACOT.
22. 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.
23. La de entregar los reportes mensuales con los detalles del inventario de activos involucrados, para la prestación del servicio, por inmueble, edificio, piso, site.
24. 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.
25. 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.
26. La de entregar reporte con descripción de problemas activos, acciones propuestas y ejecutadas, así como fechas previstas de solución.

Los factores para determinar las penalizaciones serán los siguientes:

Multiplicar el costo unitario mensual de la COMPUTADORA PERSONAL PERFIL ESCRITORIO por el número total máximo a suministrar de equipos en el año 2009, **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 2009, **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 2009

Las penalizaciones deberán ser cubiertas mediante una nota de crédito, misma que se descontará de la facturación correspondiente.

#### 15.1. DEDUCCIONES

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 prestador del servicio las deducciones (notas de crédito), a los conceptos del servicio que en su caso presente deficiencias.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)	Criterio para aplicar deducción	% de deducción
Soporte a fallas	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallas en la infraestructura tecnológica, y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de atención (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte hasta que el prestador del servicio inicia actividades de soporte)</p> <p>Tiempo promedio de solución (El tiempo que transcurre entre que el personal de el prestador del servicio inicia actividades de soporte hasta que se resuelve el incidente)</p> <p>Tiempo promedio de respaldo partir de la hora del reporte inicial (el prestador del servicio deberá proporcionar e instalar un bien de con características similares o superiores en caso de que no repare el bien original)</p> <p>Entrega el 10° día hábil del Reporte Mensual de Eventos de Soporte a fallas atendidas durante el periodo.</p>	La medición para este nivel de servicio será vía el Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en el punto 2 inciso I del anexo técnico	Reporte Mensual de Eventos de Soporte a Fallas atendidas durante el periodo.	de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en el punto 2 inciso I del anexo técnico	<p>Que el tiempo de atención, respuesta y respaldo en eventos de soporte a fallas se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del punto 2 inciso I del anexo técnico.</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 días</p>	<p>La deducción ascenderá al 0.2% del costo de la suma mensual de los componentes 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 y 2009, 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 Y 2009, más (suma) más Multiplicar el costo unitario mensual de PERFIL PROYECCIÓN por el número total máximo a suministrar de equipos del citado perfil, en el año 2008 Y 2009</p>



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<p>Administración de garantías</p>	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallas en la infraestructura tecnológica, y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de atención (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte hasta que el prestador del servicio inicia actividades de soporte)</p> <p>Tiempo promedio de solución (El tiempo que transcurre entre que el personal de el prestador del servicio inicia actividades de soporte hasta que se resuelve el incidente)</p> <p>Entrega el 10° día hábil del Reporte Mensual de Eventos de Soporte a fallas atendidas durante el periodo.</p>	<p>La medición para este nivel de servicio será vía el Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en el punto 3 inciso C del anexo técnico</p>	<p>Reporte Mensual de Eventos de Administración de Garantías atendidas durante el periodo</p>	<p>de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en el punto 3 inciso C del anexo técnico</p>	<p>Que el tiempo de atención y/o respuesta en eventos de administración de garantías se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del punto 3 inciso C del anexo técnico.</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 días</p>	<p>La Deducción ascenderá al 0.2% del costo total ofrecido para este servicio</p>
------------------------------------	--	---	---	---	---	---



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
 SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
 OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<p>Póliza de Soporte Técnico</p>	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallas en la infraestructura tecnológica, y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de atención (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte hasta que EL prestador del servicio inicia actividades de soporte)</p> <p>Tiempo promedio de solución (El tiempo que transcurre entre que el personal de el prestador del servicio inicia actividades de soporte hasta que se resuelve el incidente)</p> <p>Tiempo promedio de respaldo a partir de la hora del reporte inicial (el Prestador del servicio deberá proporcionar e instalar un bien de con características similares o superiores en caso de no repare el bien original)</p> <p>Entrega el 10° día hábil del Reporte Mensual de Eventos de Soporte a fallas atendidas durante el periodo.</p>	<p>La medición para este nivel de será vía el Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en el punto 4 inciso C del anexo técnico</p>	<p>Reporte Mensual de Eventos de Póliza de Soporte atendidas durante el periodo</p>	<p>de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en el punto 4 inciso C del anexo técnico</p>	<p>Que el tiempo de atención y/o respuesta en eventos de Póliza de Soporte se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del punto 4 inciso C del anexo técnico.</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 días</p>	<p>La Deducción ascenderá al 0.2% del costo total ofrecido para este servicio</p>
----------------------------------	--	--	---	---	---	---



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Escritorio de Servicio	Este nivel de servicio cubre el tiempo del Escritorio de Servicio como son:	La medición para este nivel de servicio será vía herramientas del ACD y del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en anexo 4 D inciso F	Reporte Mensual de llamadas durante el periodo	de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en el punto 2 inciso I del anexo técnico	Que los tiempos solicitados se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del anexo 4 D inciso F	La Deducción ascenderá al 0.2% del costo total ofrecido para este servicio
	<b>Descripción</b>					
	Rapidez para Contestar *					
	Tiempo en Espera *					
	Índice de abandono de llamadas *					
	Tiempo de la llamada en el Nivel 0 *					
	Tiempo de la llamada en el Nivel 1 *					
	Índice de Satisfacción de los Usuarios					
	Documentación de Incidentes					
	Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal					
Seguimiento a incidentes escalados al Nivel 3						

**16.- CONTROVERSIAS:**

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.

**17.- 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 18:00 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.

**18.- 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 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

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 Publica Nacional, a nombre y representación de: (persona física o moral)

No. De la licitación Pública:

Registro Federal de Contribuyentes:

Domicilio.-

Calle y número:

Colonia:

Código Postal:

Teléfonos:

Delegación o Municipio:

Entidad federativa:

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 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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 DICHS 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 14100001-017-08**  
**PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE**  
**SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y**  
**OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 3

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO
<b>LA PROPUESTA TÉCNICA DEBERÁ CONTENER LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:</b>		
Escrito en los términos del <b>Anexo No. 1</b> , 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.		
En caso de que se nombre a un representante para asistir a los eventos de esta licitación y para presentar las propuestas respectivas deberá acreditarse con carta poder simple otorgada por la persona que suscriba las proposiciones, de acuerdo al <b>Anexo No. 2</b> el cual forma parte de estas bases, así como copia y original para cotejo, de identificación vigente de quien entregue las proposiciones		
Copia del recibo de pago de las bases de esta Licitación, ya que en caso contrario no se admitirá su participación.		
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 <b>Anexo No. 5</b> el cual forma parte de las presentes bases. En caso de que se presenten proposiciones conjuntas, los interesados deberán entregar este escrito, por cada uno de los que integran la agrupación constituida en los términos del artículo 34 de la Ley y 31 de su Reglamento.		
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 <b>Anexo No. 6</b> el cual forma parte de las presentes bases. En caso de que se presenten proposiciones conjuntas, los interesados deberán entregar este escrito, por cada uno de los que integran la agrupación constituida en los términos del artículo 34 de la Ley y 31 de su Reglamento.		
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 <b>Anexo No. 9</b> el cual forma parte de las presentes bases.		
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).		



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<p>Curricula del licitante, 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 <b>Anexo No. 4</b> (suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación del escritorio de servicio) con alcance y cobertura multipunto. Para poder verificar este punto el licitante deberá anexar a su curricula, 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. Si por motivos de confidencialidad no fuera posible mostrar el contrato, deberá presentar carta en papel membretado, conteniendo la siguiente información: Nombre de la empresa o institución con quien se tiene firmado el contrato, vigencia del contrato, nombre, teléfono y correo electrónico del contacto técnico, cantidad de servicios que administra y descripción de los servicios. En caso de corroborar que la prestación del servicio no resultó satisfactoria, será motivo de desechamiento de la propuesta.</p>		
<p>Carta del fabricante de Pc's de escritorio y Laptos propuestos y solicitados en el <b>Anexo 4</b> firmada por su respectivo representante legal, donde establezca que el licitante es distribuidor directo o autorizado y que tiene la capacidad técnica para suministrar, instalar, configurar y corregir fallas.</p>		
<p>El licitante deberá entregar en medio electrónico o impreso los manuales, folletos, catálogos, o aquella información que respalde las características técnicas de los equipos, Pc's de escritorio, laptops y proyectores requeridos en el <b>Anexo No. 4</b>. Adicionalmente es obligatorio presentar carta del fabricante, en español bajo protesta de decir verdad y firmada por el representante legal donde se especifique que la información presentada por el licitante está avalada en todo su contenido.</p>		
<p>Copia simple de la constancia de la Norma Oficial Mexicana (NOM) de los equipos Pc's de escritorio, laptops y proyectores solicitados en el <b>Anexo No. 4</b> que oferte 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: Los certificados deberán estar expedidos 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 el representante legal. 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 carta firmada por el representante legal del fabricante indicando claramente la relación existente entre la clave y el modelo comercial del equipo. Dicha carta deberá ser firmada por el representante legal.</p>		
<p>Información impresa del sitio Windows Vista Hardware Compatibility List de Microsoft <a href="http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&amp;cid=200&amp;g=s">http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&amp;cid=200&amp;g=s</a> en donde se muestre que la marca y la familia de las computadoras ofertadas (Pc's de escritorio, laptops) como parte de la solución están registradas en el WINDOWS CATALOG y preparadas para operar MS WINDOWS VISTA.</p>		
<p>Descripción técnica del servicio que oferte en concordancia con lo señalado en los <b>Anexos Nos. 4, 4 A, 4 B, 4 C, 4 D, 4 E, 4 F y 4 G</b> especificando detalladamente el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos establecidos en los mismos.</p>		





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<p>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.</p>		
<p>El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el <b>administrador del proyecto</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el administrador del proyecto cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.</li><li>• Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de coordinación, ejecutando e implementando de proyectos de IT. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project.</li><li>• Copia de diploma o certificado de una institución educativa reconocida que avale sus conocimientos en Administración de Proyectos. Deberá presentar original para su cotejo</li></ul>		
<p>El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el <b>especialista del software de ES</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el especialista del software de ES cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.</li><li>• Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de implementación y puesta a punto del software de ES. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project.</li><li>• Copias de las constancias emitidas por el fabricante o distribuidor directo o autorizado que avalen su conocimiento en el software del ES ofertado. Deberá presentar originales para su cotejo</li></ul>		
<p>El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el <b>supervisor del centro telefónico</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el supervisor del centro telefónico cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.</li><li>• Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de call center. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project y del conmutador (ACD, IVR)</li></ul>		



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08**  
**PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE**  
**SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y**  
**OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<p>El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el <b>supervisor de los servicios</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el supervisor de los servicios cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.</li><li>• Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de soporte técnico. Adicionalmente deberá tener conocimientos de ITIL, Manejo de Project, Microsoft Visio y habilidades en manejo de personal y negociación.</li><li>• Copia de certificación en ITIL Practitioner O SUPERIOR. Deberá presentar original para su cotejo</li></ul>		
<p>El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el <b>agente telefónico</b> con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que agente telefónico cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.</li><li>• Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con un año de experiencia en operación de puesto similar (en el área de soporte técnico y atención a clientes en un call center, contact center, help desk o escritorio de servicio). Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de call center con soporte técnico. Adicionalmente deberá tener conocimientos básico de hardware, software y de algún software de escritorio de servicio.</li><li>• El instituto validara telefónicamente las referencias laborales por lo cual los datos presentados deberán estar actualizados.</li></ul>		
<p>El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el personal de <b>soporte técnico de 2do nivel</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el soporte técnico de 2do nivel cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.</li><li>• Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico 2do nivel.</li><li>• El instituto validara telefónicamente las referencias laborales por lo cual los datos presentados deberán estar actualizados.</li></ul>		



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<p>El licitante deberá presentar la siguiente documentación para el personal de soporte técnico de 3re. nivel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o documento oficial mediante el cual se demuestre que el soporte técnico de 3re nivel cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines. Deberá presentar original para su cotejo.</li> <li>• Currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico 3er nivel.</li> <li>• Copia y original para cotejo de certificación de Microsoft Certified Desktop Support Tecnician (MCDST) o superior.</li> </ul>		
--	--	--

DOCUMENTO SOLICITADO	PRESENTADO	
	SI	NO

<b>LA PROPUESTA ECONOMICA DEBERA CONTENER:</b>		
La Propuesta económica, Anexo No. 7.		

<b>Cuando resulte aplicable, deberá entregar el siguiente documento:</b>		
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 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**ANEXO TÉCNICO No. 4**

**“SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO”**

**I OBJETIVO DEL SERVICIO.**

Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio, mismo que funge como punto único de contacto entre el usuario final y los servicios que proporciona la DTI, de conformidad a los términos, condiciones y contenidos expresados en este anexo técnico, mismo que se considera como parte integrante del contrato.

**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 Inciso III “DETALLE DE SERVICIOS REQUERIDOS” y anexos respectivos.

1. [Desarrollo de plan de despliegue.](#)
2. [Suministro inicial y soporte técnico.](#)
  - Cantidad de equipos
  - Pre-configuración de equipos
  - Instalación de equipos de cómputos de escritorio, portátiles y proyectores.
  - Retiro de equipo a sustituir.
  - Asignación de bienes informáticos
  - Soporte técnico proactivo
  - Soporte técnico reactivo.
  - Servicios especiales.
  - Niveles de servicio requeridos.
3. [Administración de las garantías de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT.](#)
  - Servicio para el equipo en garantía.
  - Número de equipos en administración de las garantías y soporte técnico.
  - Nivel de servicio requerido
4. [Póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT.](#)
  - Condiciones generales del servicio.
  - Partes y refacciones.
  - Niveles de servicio requerido.
5. [Escritorio de servicio.](#)
  - Situación Actual
  - Transición del ES



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico
- 6. [Recursos humanos que se deberán proporcionar, para administrar y operar el servicio de suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación del escritorio de servicios.](#)
  - Administrador del proyecto
  - Especialista en herramienta del software del Escritorio de Servicio (ES)
  - Supervisor del centro telefónico.
  - Supervisor de los servicios.
  - Agentes telefónicos del escritorio de servicio con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel.
  - Personal de soporte técnico de 2do nivel.
  - Personal de soporte técnico de 3er nivel
- 7. [Servicios bajo demanda, a solicitud expresa y por escrito del área usuaria de la Convocante.](#)
  - Servicios con pago en demanda.
- 8. [Generales del servicio.](#)
  - Transición del servicio a un nuevo prestador del servicio.
  - Condiciones técnicas para la transición a un nuevo prestador del servicio posterior al término de la vigencia del contrato derivado de la presente licitación.
  - Transferencia del INSTITUTO FONACOT al prestador del servicio.

**ANEXOS**

- [EL ANEXO 4 A.](#) Indica las direcciones donde se suministrara el equipo.
- [EL ANEXO 4 B.](#) Indica las características técnicas 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 suministrados por el prestador del servicio.
- [EL ANEXO 4 D](#) Indica las características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico
- [EL ANEXO 4 E](#) Indica las ubicaciones y cantidad de los equipos a suministrar ([Archivo en Excel](#))
- [EL ANEXO 4 F](#) Indica los equipos en póliza ([Archivo en Excel](#))
- [EL ANEXO 4 G](#) Indica las características del antivirus.

Durante la vigencia del contrato el INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho a auditar o supervisar la prestación del servicio, ya sea a través de sí mismo o de un tercero, previa notificación al prestador del servicio cuando menos con 24 horas de anticipación.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**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 prestador del servicio 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 realizada a más tardar el 14 de noviembre de 2008 y estará sujeto al visto bueno por escrito de la convocante.

El plan de despliegue debe consistir en minimizar el tiempo involucrado para llevar a cabo la entrega de equipos de cómputo, transferir la información del usuario, configuración e instalación de software, así como coordinar con los Directores o Responsables de cada localidad la planeación de las tareas a realizarse además de definir las áreas que se migraran, minimizando el impacto a los usuarios y la operación diaria del INSTITUTO FONACOT.

El plan de despliegue deberá incluir, sin ser limitativo, lo siguiente:

- El calendario de entrega de los equipos, incluyendo su pre-configuración, instalación, retiro, asignación y puesta a punto. (deberá incluir los equipos a suministrar en la etapa 1 y los equipos a suministrar en la etapa 2).
- Entregar un programa de mantenimiento preventivo definido con el área técnica de la Convocante, para cada uno de los equipos a suministrar.
- 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 prestador del servicio 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 prestadores de servicios del INSTITUTO FONACOT.

Todo lo anterior deberá incluir los tiempos de instalación, configuración y puesta en operación en el INSTITUTO FONACOT de cualquier forma el tiempo de finalización del suministro inicial para la etapa 1, no podrá ser mayor a **50 días hábiles**, contados a partir del día siguiente de la recepción y aceptación del plan de despliegue.

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

Las actividades de instalación de los equipos a suministrar en la primera y segunda etapa, así como el servicio de mantenimiento preventivo se efectuarán de acuerdo a la definición que la convocante determine para cada localidad o área, pudiendo realizarse incluso fuera de horarios de labores, fines de semana o días festivos.

El horario de labores en la localidad de oficinas centrales de la convocante es de 8:30 a 18:00 horas de lunes a viernes. En el resto de las localidades el horario de labores es de 8:30 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 14:00 horas los sábados, hora local.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

**2. SUMINISTRO INICIAL Y SOPORTE TÉCNICO.**

Actualmente el INSTITUTO FONACOT tiene una base instalada de equipos de cómputo de escritorio y portátiles de los cuales:

- 72% es equipo adquirido en los años 2001, 2002, 2003 y 2005, equipo no cuenta con garantía.
- 25% del equipo adquirido en el año 2006, equipo con garantía directa del fabricante hasta 06 de julio del año 2009.
- 3% del equipo adquirido en el año 2006, equipo con garantía directa del fabricante hasta 24 de noviembre del año 2009.

Los equipos a suministrar deberán ser nuevos y con **tecnología de punta** asegurando la compatibilidad con la plataforma del INSTITUTO FONACOT.

Se deberán implementar los procedimientos y mecanismos, así como prever y considerar las herramientas y equipamiento, refacciones, materiales, insumos y personal especializado necesario para llevar a cabo las labores de distribución, 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 2008-2009	ETAPA 2 Enero-2010	
PC DE ESCRITORIO (PC's)	439	516	<i>955</i>
LAPTOP	128	8	<i>136</i>
PROYECTOR	62	9	<i>71</i>
MAC	2	0	<i>2</i>
TOTAL	<i>631</i>	<i>533</i>	

[EL ANEXO 4 A.](#) Indica las direcciones donde se suministrara el equipo.

[EL ANEXO 4 B.](#) Indica las características técnicas que debe cumplir el equipo.

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

**B. PRECONFIGURACIÓN DE EQUIPO.**

Para cada uno de los equipos contratados, el prestador del servicio deberá precargar y configurar el software que contiene la imagen institucional, misma que constará, sin ser limitativa de las siguientes características y funciones:

- Microsoft Windows XP profesional SP3
- Internet Explorer 7.0 SP1





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- MS Office Profesional 2003 SP3
- Drivers o controladores para la versión del Sistema Operativo indicada.
- Software antivirus el cual deberá ser proporcionado por el prestador del servicio para el total de equipos del INSTITUTO FONACOT. En el [ANEXO 4 G](#), se Indica las características técnicas que debe cumplir el software antivirus.  
Actualmente el INSTITUTO FONACOT cuenta con 650 licencias del Software de McAfee sin mantenimiento, las cual pone a disposición de el prestador del servicio la suite que se encuentra operando actualmente en el INSTITUTO FONACOT incluye Cliente Antivirus (Mcafee Virus Defense y Mcafee System Protection), Mcafee Epolicy Orchestrator y WebShield SMTP
- Aplicación para administración del equipo (BIOS).
- Software institucional, el cual se refiere a cada una de las aplicaciones necesarias para la operación del INSTITUTO FONACOT.
- Versiones gratuitas más recientes de:
  - Adobe Acrobat Reader,
  - Quicktime Player,
  - Java Run Time Environment
  - Adobe Flash Player,
  - Windows Media Player,
  - Macromedia Shockwave Player,
  - Real Player
- Así mismo deberá instalar en los equipos de cómputo las versiones más recientes liberadas en idioma español y 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 Packs liberados, parches de seguridad y actualizaciones críticas. El sistema operativo será proporcionado por el INSTITUTO FONACOT.

La suite MS Office 2003 Profesional, deberá instalarse integrando los Service Pack liberados, parches de seguridad, actualizaciones críticas, los correctores ortográficos y de gramática en español; considerando para tal efecto Word, Excel, Power Point, Access y el cliente de correo electrónico Outlook. Las demás aplicaciones de ms office, se instalarán a requerimiento y con la autorización del INSTITUTO FONACOT.

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

La imagen deberá ser creada por el Prestador de Servicio e instalada en caso de un reemplazo del equipo de cómputo personal.

El mantenimiento y/o actualización de la imagen es un requerimiento del INSTITUTO FONACOT. La imagen de software deberá ser actualizada en forma cuatrimestral por el prestador del servicio, para incluir los parches que se liberen, Service Packs, Hotfixes, actualizaciones críticas, Drivers, así como para reflejar cualquier nueva disposición en materia de seguridad dictaminada por el INSTITUTO FONACOT.



## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Cabe aclarar que como proyecto de actualización de la imagen se tiene previsto migrar los equipos a Windows Vista y Office 2007 para finales de 2009, para ello el prestador del servicio deberá de considerar este requerimiento. El licenciamiento corre por cuenta del INSTITUTO FONACOT.

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

### **C. INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTILES Y PROYECTORES.**

- Instalación física de cada PC, equipos portátiles y proyectores 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), 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 prestador del servicio y el INSTITUTO FONACOT (nombre del equipo, dirección IP, dominio FONACOT)
- 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.).
- Instalar los desarrollos propios del INSTITUTO FONACOT de acuerdo con los parámetros que se proporcionaran al prestador del servicio.
- Inventario de equipo de cómputo proporcionado.
- Revisión de agentes para la administración del equipo y antivirus.

### **D. RETIRO DE EQUIPO A SUSTITUIR.**

- Inventario de equipo de cómputo sustituido propiedad del INSTITUTO FONACOT.
- 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 seguro, 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 (indicando el nombre del producto que utilizará) y procedimiento que realizará en caso de ser ganador para garantizar al INSTITUTO FONACOT 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 FONACOT.

El procedimiento deberá abarcar al menos los procesos de:

- Borrado de disco (disk wiping)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Data dump
- Wipe out

Se deberá aplicar este procedimiento a todos los equipos de cómputo sustituidos, ya sea propiedad del INSTITUTO FONACOT o del prestador del servicio. Será el usuario del equipo o personal designado por el INSTITUTO FONACOT quien se encontrará presente durante el proceso de borrado de los equipos y firmará los formatos de aceptación de la actividad.

- 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 FONACOT.

**E. ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS.**

- El prestador del servicio 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 “SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO” ubicado en el [ANEXO 4C](#) LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT, ASÍ COMO LO SUMINISTRADO POR EL prestador del servicio proporcionado por el INSTITUTO FONACOT.

**F. 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 prestador del servicio 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, desfragmentación 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 prestador del servicio conforme a las características del [ANEXO 4 G](#)).
- 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.

**G. SOPORTE TÉCNICO REACTIVO**





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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 prestador del servicio 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 pre-configuración de equipo.
  - Los archivos de correo electrónico (pst), agendas (pab), 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, antivirus)
- 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.

#### H. SERVICIOS ESPECIALES.

Se deberá considerar como servicios especiales, entre otros, los siguientes:

- Instalación masiva de software programada.

Se efectuará previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 48 horas 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.

- Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales. (el software lo proporciona el INSTITUTO FONACOT) sin ser limitativo,
  - Microsoft Visio
  - Microsoft Project
  - Adobe Acrobat Profesional
  - Mind Manager



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

La distribución y configuración del software hacia los equipos de cómputo personal provistos por el prestador del servicio podrá ser realizada de forma remota con la herramienta propuesta para el Escritorio de Servicio 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 prestador del servicio.

- 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 prestador del servicio a fin de que éste en un plazo no mayor a 3 (tres) horas 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.

**I. 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 60 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 FONACOT	A los cuatro siguientes días hábiles de ser retirado
Entrega del equipo sustituido en el área Metropolitana propiedad del INSTITUTO FONACOT	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 en oficinas centrales de la convocante de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes. En el resto de las localidades será de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 14:00 horas los sábados, hora local.

Se manejarán los niveles de servicio establecidos por el INSTITUTO FONACOT 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 PRESTADOR DEL SERVICIO DEBERÁ PROPORCIONAR E INSTALAR UN BIEN DE CON	TIEMPO MÁXIMO DE REPARACIÓN DEL BIEN QUE SE RETIRO
-----------	---------------------	---	---	---	--





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

				CARACTERÍSTICAS SIMILARES O SUPERIORES EN CASO DE NO REPARAE EL BIEN ORIGINAL)  (TR)	
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 a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	30 minutos	6 hora	7 horas	30 días naturales
4 INTERIOR DE LA REPÚBLICA		60 minutos	8 horas	9 horas	30 días naturales

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 prestador del servicio 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 prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo como respaldo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.

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

**PRIORIDAD 2 Y 4 “DEMÁS USUARIOS”**

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

Si en el lapso de 4 (cuatro) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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

Si en el lapso de 8 (ocho) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.

**PRIORIDAD 3 “MANDOS SUPERIORES INTERIOR DE LA REPÚBLICA”**

En caso de falla de equipo el técnico del prestador del servicio 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 prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo como respaldo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INSTITUTO FONACOT.

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

Una vez que un bien es retirado de las instalaciones del INSTITUTO FONACOT por decisión del prestador del servicio, 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 prestador del servicio deberá asignar al INSTITUTO FONACOT 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 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

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 que aún cuentan con la misma, de acuerdo a los niveles de servicio que pacto en su oportunidad el INSTITUTO FONACOT con cada uno de los proveedores de los 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.
- 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 serán 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 dará seguimiento a la garantía.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

- 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 516 equipos DELL GX-520 propiedad del INSTITUTO FONACOT, el prestador del servicio deberá de colocar memoria de 2 GB en un solo módulo, con la finalidad de incrementar la capacidad de dichos equipos. Dicha memoria es considerada una refacción motivo por el cual al término del contrato no podrá ser retirada por el prestador del servicio. En un solo módulo

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

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

EQUIPO	CANTIDAD	PERIODO DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS CON GARANTÍA VIGENTE
COMPUTADORA DELL GX-520	260	Del inicio del contrato al 06 de julio de 2009
COMPUTADORA DELL GX-520	31	Del inicio del contrato al 24 de noviembre de 2009

Una vez concluida la vigencia de garantía de los equipos, el prestador del servicio 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:

PRIORIDAD	VENTANA DE SERVICIO	TIEMPOS DE ATENCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL	TIEMPOS DE SOLUCIÓN A PARTIR DE LA HORA DEL REPORTE INICIAL
		(TA)	(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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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

El prestador del servicio 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 del prestador del servicio asignado al INSTITUTO FONACOT o mediante el ES (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 4 C "LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT, ASÍ COMO LOS SUMINISTRADO POR EL prestador del servicio"](#)

##### B. PARTES Y REFACCIONES.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

El prestador del servicio, se obliga a contar durante la vigencia 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.

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 INSTITUTO FONACOT que haya sido llevado a las instalaciones del prestador del servicio para su reparación	Conforme a los tiempos solicitados e indicados a 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 prestador del servicio.
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 PRESTADOR DEL SERVICIO 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 (TR)	TIEMPO MÁXIMO DE REPARACIÓN DEL BIEN
2 AREA METROPOLITANA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes	30 minutos	4 horas	5 horas	30 días naturales
4 INTERIOR DE LA REPÚBLICA	y 8:30 a 16:00 los Sábados	60 minutos	8 horas	9 horas	30 días naturales





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

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

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**

**A. SITUACIÓN ACTUAL.**

Actualmente se encuentra operando un ES cuyas responsabilidades generales consisten en la administración, recepción, registro, clasificación, seguimiento, escalación, cierre y evaluación, de requerimientos reportados por los usuarios, fungiendo como punto único de contacto entre ellos y los prestadores del servicio en materia de TIC.

El cual atiende un universo de 900 usuarios internos del INSTITUTO FONACOT, los cuales se encuentran distribuidos en:

- Oficinas ubicadas en el Distrito Federal como las oficinas centrales, SINEIF, almacén central, oficinas metropolitanas, las cuales están integradas mediante un enlace a la red institucional VPN MPLS.
- Direcciones Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones ubicadas en distintas entidades federativas del país, integradas a la misma red institucional VPN MPLS
- Módulos ubicados en distintas entidades federativas del país, se encuentran conectadas con enlaces dial up y ADSL, siendo un total de 26 localidades.

Para llevar a cabo la operación del escritorio de servicio, el INSTITUTO FONACOT dispone del siguiente software del fabricante CA:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- USD la cual es utilizada por el INSTITUTO FONACOT para la administración de los requerimientos del Escritorio de Servicio. el INSTITUTO FONACOT dispone de 20 licencias de acceso concurrentes y licencias ilimitadas vía web.
- UDSM la cual es utilizada por el INSTITUTO FONACOT para el control de activos, otorgar soporte remoto y realizar la distribución de software de manera remota. el INSTITUTO FONACOT dispone de permisos para descubrir hasta 1000 equipos.

El software anterior se encuentra operando en equipos propiedad del instituto con las siguientes características:

- Servidor tipo rack basado en tecnología Intel Xeon MP con hyper-threading activado
- Tamaño de 4u
- 2 procesadores instalados con velocidad de 3.0 Ghz, y capacidad de crecimiento de hasta 4 procesadores
- Memoria cache l3 de 8mb
- Chipset Intel 8500
- Memoria RAM de 4 GB ECC, DDR,SDRAM
- Memoria de video de 16 Mb independiente de la memoria RAM
- Controlador SCSI ultra320 que soporta raid 0, 1 y 5, con cache de 256mb y 2 canales
- Capacidad interna de almacenamiento de 1.5 Tb crudos en discos duros Hot-Swap o Hot Plug de 10k rpm, de igual capacidad, capaces de configurarse en raid 0, 1, 5,

Las políticas, procesos y procedimientos referentes a la administración del escritorio de servicio están formalizados a través de los siguientes documentos, mismos que estarán a disposición del prestador del servicio, desde el inicio del servicio.

- Catalogo de servicios
- Responsables de procesos ITIL
- Proceso cambios
- Proceso configuraciones
- Proceso escritorio de servicio e incidentes
- Proceso problemas
- Operación del escritorio
- Graficas y estadísticas. evaluación del servicio de soporte técnico y del escritorio de servicio
- Reporte mensual de soporte proactivo y concentrado información
- Histórico por año

La documentación antes señalada integra el marco normativo para la administración del escritorio de servicio para la atención de los requerimientos.

Con la finalidad de que el licitante pueda dimensionar el volumen del servicio, se ofrecen las siguientes estadísticas:

- Cantidad de prestadores de servicios: 6
- Tipos de servicios:
  - Escritorio de servicio
  - Mantenimiento de HW y SW
  - Sistema de crédito institucional
  - Sistema de administración integral
  - Telefonía IP





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

NOC/SOC

- Cantidad de solicitudes: 1500 promedio mensual
- Promedio mensual de incidentes de HW: 100
- Promedio mensual de incidentes de SW: 600
- Promedio mensual de incidentes del NOC/SOC: 160
- Promedio mensual de incidentes de telefonía: 100
- Promedio mensual de incidentes de sistemas (crédito y admón.): 340
- Promedio mensual de incidentes de otros: 200

Nota: El detalle se entregara al prestador de servicio

Si el Licitante opta por utilizar la actual herramienta del Escritorio de Servicio deberá de actualizar e incrementar el licenciamiento actual y contemplar las nuevas funcionalidades requeridas. El incremento contempla como mínimo la adquisición de 5 licencias adicionales USD para dar un total de **25 licencias de Unicenter Service Desk** (CA SERVICE DESK MANAGER UPGRADE) y 100 licencias de UDSM para dar un total de **1100 licencias de Unicenter Desktop Service Managment** (CA IT CLIENT MANAGER FOR WINDOWS UPGRADE)

En caso de utilizar una herramienta de otro fabricante deberá considerar las 1100 licencias para los clientes y 25 licencias para las consolas de administración, adicionalmente deberá contemplar el licenciamiento para las nuevas funcionalidades requeridas. Así como migrar la información que se tiene en la actual herramienta y configurar la herramienta con los procedimientos que se tienen ya definidos y funcionando actualmente.

Para ambos casos se requiere generar los OLA's correspondientes con los prestadores del servicio del INSTITUTO FONACOT así como brindar la capacitación necesaria, las veces que se requiera derivado de diferentes causas (cambio de prestador del servicio, sustitución de personal etc.), para el uso de la herramienta.

Además deberá proporcionar los equipos, componentes, licenciamiento y actualizaciones que sean necesarios para su implementación y mantenimiento.

Para el funcionamiento del escritorio de servicio, el licitante deberá de contemplar que las instalaciones del centro telefónico deberán de estar ubicadas en el Distrito Federal o área metropolitana.

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 al grupo de soporte que corresponda. Cabe aclarar que el prestador del servicio 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 D](#) CARACTERISTICAS TECNICAS QUE DEBE CUMPLIR EL ESCRITORIO DE SERVICIO Y CENTRO TELEFONICO

## B. TRANSICIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Con la finalidad de no interrumpir el servicio proporcionado por el Escritorio de Servicio y derivado de los tiempos requeridos para trasladar este servicio a las Instalaciones del PRESTADOR DE SERVICIO, se requiere de un tiempo de transición.

El tiempo de transición será del 1 de Noviembre y hasta el 31 de diciembre de 2008

**DESCRIPCIÓN DE LA “OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DE TRANSICIÓN”**

El servicio tiene como propósito la recepción, clasificación, registro, seguimiento, escalación, cierre y evaluación tanto de requerimientos reportados por los usuarios como por el personal asignado por INSTITUTO FONACOT, fungiendo como punto único de contacto con los usuarios.

Para llevar a cabo la operación del Escritorio de Servicio de transición, el INSTITUTO FONACOT dispone del siguiente software del fabricante CA:

- Unicenter Service Desk (USD) del fabricante CA, la cual es utilizada por el INSTITUTO FONACOT para la administración de los requerimientos reportados al Escritorio de Servicio. El INSTITUTO FONACOT dispone de 20 licencias de acceso concurrentes y licencias ilimitadas vía Web.

El Escritorio de Servicio deberá realizar actividades proactivas, con base en las solicitudes que emita el INSTITUTO FONACOT, sin embargo, se deberá considerar la siguiente necesidad ya definida:

- Los días sábados de cada semana se deberán realizar actividades de soporte proactivo con las distintas localidades del INSTITUTO FONACOT a fin de identificar si existen requerimientos sobre servicios de tecnologías de información y Comunicaciones.

Las formas y modos respecto al soporte proactivo deberán ser aprobados por el INSTITUTO FONACOT.

Todo usuario del servicio deberá ser tratado con respeto y atendido de acuerdo a las políticas que defina el INSTITUTO FONACOT.

El licitante deberá establecer los programas de capacitación o transferencias de conocimientos que sean necesarios para que los operadores den la atención adecuada a los usuarios, recaben la información necesaria para el registro de los requerimientos, aclaraciones o quejas y los canalicen con el personal pertinente.

Se deberán atender los requerimientos de los usuarios que los solicitan a través de los siguientes medios: teléfono, correo electrónico, Web o por fax, los cuales deberán ser registrados en el USD, generándose un número de reporte. Los Operadores de Escritorio de Servicio deberán tener buena ortografía, mostrar actitud de servicio, dirigirse con amabilidad y respeto a los usuarios, así como tener una dicción, timbre de voz y manejo del lenguaje adecuados para brindar el servicio.

Las actividades del Escritorio de Servicio serán realizadas por 5 Operadores, los cuales cubrirán un horario de conformidad a lo señalado en el cuadro siguiente:

Perfil	Días	Horario	Cantidad
Agente telefónico con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel	Lun - Vie	8:00 a 16:00	5
		16:00 a 19:00	3
		19:00 a 21:00	1





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

	Sábados	8:30 a 16:00	2
--	---------	--------------	---

Es facultad del licitante definir el rol de personal que asigne para cubrir la cantidad de personas y horarios que se especifican para cada perfil.

En función de las necesidades el INSTITUTO FONACOT, podrá requerir eventualmente la asistencia del personal asignado, de manera selectiva o total, en horarios distintos o extendidos a los establecidos, inclusive en domingos y días festivos, sin ningún costo adicional. Para lo cual INSTITUTO FONACOT se compromete a dar aviso al licitante de las necesidades requeridas, con al menos 2 días naturales de anticipación.

Los agentes telefónicos con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel deberán tener el perfil indicado en el numeral 10 inciso F de estas bases.

**Funciones de los agentes telefónicos para la Operador del Escritorio de Servicio de Transición.**

Las funciones de los agentes telefónicos son, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- Recibir, realizar un diagnóstico inicial con base en la información que reporta el usuario, clasificar y registrar los requerimientos.
- Administrar el ciclo de vida de los requerimientos, incluyendo su escalamiento, notificación al usuario solicitante, coordinación de actividades entre diferentes proveedores y áreas del INSTITUTO FONACOT.
- Aplicar las acciones asociadas a la supervisión, monitoreo y administración de niveles de servicio establecidos con los proveedores de tecnología de información el INSTITUTO FONACOT.
- Realizar las notificaciones y escalación de requerimientos, de conformidad a los procedimientos, alertamientos y prioridades establecidos en políticas, metodologías y niveles de servicio acordados.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en la atención de los requerimientos.
- Recabar y registrar la satisfacción de los usuarios en materia de servicios tecnológicos.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

La asignación y coordinación de actividades del personal será de la total responsabilidad del área técnica el INSTITUTO FONACOT.

INSTITUTO FONACOT se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado. Asimismo, el INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho de aceptación y requerimiento de sustitución del personal asignado, por lo que el licitante se obliga a su sustitución inmediata.

En caso de que se efectúe la sustitución, la persona que reemplace deberá cumplir con los mismos requisitos de la persona que sustituye.

El licitante se obliga y responsabiliza del personal asignado para cumplir con los compromisos asumidos conforme a los términos y condiciones establecidas en estas bases.

**Lugar de prestación del servicio de Transición.**

La operación LA "OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DE TRANSICIÓN" se proporcionara en el segundo piso de las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur, No. 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**Infraestructura requerida para el servicio de Transición**

El INSTITUTO FONACOT asignará un lugar físico para cada uno de los operadores, integrado por mesa de trabajo y silla, así como los elementos de comunicación para integrar sus equipos a la red de voz y datos Institucional, el resto de los elementos deberán ser suministrados por el licitante durante la vigencia de la transición, bajo su propio costo, las herramientas para su personal, que deberán considerar como mínimo son:

- Para los agentes telefónicos (Operadores del Escritorio de Servicio de transición): Pc Pentium 4, con adaptador de red integrada, monitor, teclado y mouse, Microsoft Windows XP y Office 2003 Pro con Outlook, cliente de antivirus Mcaffee o Symantec, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para ejecutar la herramienta de software y proveer el servicio.
- Un teléfono por cada Operador de Escritorio de Servicio. Es responsabilidad del PRESTADOR DE SERVICIO asignar a su personal teléfonos digitales, compatibles con el conmutador IP OmniPCX Enterprise con Hardware Cristal M3, Marca Alcatel con capacidad de ser configurados para desbordamiento de llamadas a extensiones secundarias.

**6. RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR EL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, EL SOPORTE TECNICO Y EL ESCRITORIO DE SERVICIO.**

El prestador del servicio deberá dimensionar la cantidad de personal asignado que considere necesarios para cubrir los niveles de servicio solicitados con al menos los perfiles que a continuación se indican.

El personal del licitante operará de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

Las funciones del personal se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho para solicitar funciones adicionales, las cuales se vinculen con el otorgamiento del servicio requerido en esta licitación:

EL prestador del servicio deberá proporcionar el equipo de cómputo, aparatos telefónicos y herramientas necesarias para el personal asignado en oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT así como el que se encuentre en sus instalaciones, a fin de cumplir con los niveles de servicio solicitado en estas bases.

**A. ADMINISTRADOR DEL PROYECTO.**

Para el ciclo completo del proyecto se deberá asignar un administrador del proyecto, el cual deberá contar con experiencia en proyectos de soporte a hardware, software y atención a usuarios.

PERFIL: El solicitado en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso O de estas bases

RESPONSABILIDADES:

- Dirigir y evaluar el proyecto; planear, proponer e implementar políticas de administración de proyectos, asegurar la finalización del proyecto conforme a los compromisos contractuales.
- Desarrollar y mantener los planes del proyecto, darle una calendarización, evaluar y reportar el avance.
- Debe resolver los problemas a través de decisiones orientadas al objetivo.
- Mantener informado al equipo de los eventos especiales, cambios y toda aquella actividad que afecte el servicio.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INSTITUTO FONACOT.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INSTITUTO FONACOT.

El personal asignado para las funciones de administrador del proyecto deberá estar asignado en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, en el espacio que se le asigne para desarrollar sus funciones desde el inicio del contrato y hasta que se implante y queden operando correctamente los servicios solicitados (Entrega de equipo, Escritorio de Servicio, Soporte Técnico, etc), el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca el INSTITUTO FONACOT y al cumplimiento de los niveles de servicio establecido sobre el particular. Será el responsable de administrar las actividades del proyecto que se requieran.

**B. ESPECIALISTA EN HERRAMIENTA DEL SOFTWARE DEL ESCRITORIO DE SERVICIO (ES)**

PERFIL: El solicitado en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso P de estas bases

**RESPONSABILIDADES:**

- Elaborar la documentación resultante de la implementación del software del ES que incluya por lo menos los procedimientos de instalación, configuración, pruebas efectuadas, manuales o guía de usuario y administradores y reporte final de liberación.
- Realizar las actividades técnicas para la instalación, configuración y puesta a punta del software de ES.
- Otorgar el soporte técnico necesario para atender los requerimientos de TIC relacionados con el software incluido en el servicio solicitado en esta licitación.
- Elaborar análisis, diagnósticos, pruebas y evaluación del impacto que se necesite realizar como apoyo por la implementación de nuevos proyectos del INSTITUTO FONACOT y que involucren la infraestructura en donde residen el software requerido en esta licitación.
- Efectuar las actualizaciones de versiones del software del ES con base en las liberaciones que emita el fabricante durante la vigencia del contrato.
- Efectuar la instalación de parches o fixes que se requieran para la adecuada operación del software involucrado, previa aprobación por el INSTITUTO FONACOT.
- Definir y documentar los procedimientos de respaldo y restauración de configuraciones de la infraestructura involucrada en el software.
- Llevar a cabo las acciones pertinentes para documentar la atención y solución de requerimientos.
- Cumplir con las políticas y procedimientos autorizados por el INSTITUTO FONACOT.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INSTITUTO FONACOT.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INSTITUTO FONACOT.

El personal asignado para las funciones de Especialista en software del ES deberá estar asignado en el ES del licitante, el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca el INSTITUTO FONACOT y al cumplimiento de los niveles de servicio establecido sobre el particular.

**C. SUPERVISOR DEL CENTRO TELEFONICO**

PERFIL. El solicitado en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso Q de estas bases

**RESPONSABILIDADES:**

- Monitorear las pantallas de los operadores.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Asistir a los operadores en una interacción activa
- Asesorar en línea a los operadores en una llamada sin que el cliente escuche.
- Tomar el control de la conexión del operador.
- Monitorear a nivel grupo de trabajo o campaña
- Realizar la grabación de las conversaciones de los operadores para el control de calidad.
- Cumplir con las políticas y procedimientos autorizados por el INSTITUTO FONACOT.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INSTITUTO FONACOT.
- Proponer medidas y mecanismos de mejora continua para el otorgamiento de los servicios de TIC y la atención de requerimientos.

El personal asignado para las funciones de Supervisor deberá estar asignado en el ES del licitante, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.

#### D. SUPERVISOR DE LOS SERVICIOS

PERFIL. El solicitado en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso R de estas bases

#### RESPONSABILIDADES:

- 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 FONACOT para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con el INSTITUTO FONACOT.
- Administrar los recursos humanos durante el horario de trabajo y cerciorarse de que exista personal adecuado a las necesidades operativas del proyecto.
- Comprender las metas del INSTITUTO FONACOT; identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- Llevar a cabo reuniones mensuales con el INSTITUTO FONACOT respecto a las estadísticas y desempeño general de proyecto. El INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho a citar al prestador del servicio a reuniones extraordinarias cuando así lo estime necesario
- Mantener un alto nivel de satisfacción del cliente dentro del marco de las prioridades y el plan de entrega de los servicios mutuamente convenidos.
- Cerciorarse de que se hayan establecido los planes de escalamiento; manejar problemas de comunicación y relaciones con usuarios; escalar adecuadamente los problemas conforme a los procedimientos establecidos y mutuamente acordados.
- Ayudar a los agentes de soporte telefónico y soporte en sitio a seguir los procedimientos correctos para solucionar problemas.
- Dar seguimiento a problemas pendientes y escalar cuando sea necesario.
- Monitorear el manejo de llamadas y la distribución adecuada de las mismas.
- Identificar la necesidad de capacitación de los colaboradores del proyecto.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Monitorear los eventos retrasados.
- Monitorear los niveles de servicio de terceros.
- 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..
- Administración de garantías.- Consiste en la notificación y seguimiento, ante el proveedor y/o fabricante originario que proporcionó la garantía, de los reportes de fallas de los equipos propiedad de la convocante en virtud de los términos y condiciones de las garantías vigentes.
- Proporcionar en todo momento y a solicitud de la convocante cualquier status, informes o reportes referente a los requerimientos solicitados.
- Participar junto con el personal técnico de la convocante en reuniones de seguimiento operativo.
- Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el licitante en cuanto a los tiempos comprometidos.
- Supervisar y documentar los formatos y registros establecidos por la convocante para el cumplimiento de estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- Supervisar el desempeño de los servicios proporcionados con base en los acuerdos de niveles de servicio y en función a los términos y condiciones contratados.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio.

El personal asignado para las funciones de Supervisor deberá estar asignado en oficinas centrales, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.

**E. AGENTES TELEFÓNICOS DEL ESCRITORIO DE SERVICIO CON CONOCIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO DE 1ER NIVEL**

PERFIL. El solicitado en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso S de estas bases

RESPONSABILIDADES:

- 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.
- 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 personal asignado para las funciones de Agente de soporte telefónico deberá estar asignado en el ES del licitante, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y los días sábados de 8:30 a 16:00 hrs.

**F. PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE 2DO NIVEL**

PERFIL. El solicitado en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso T de estas bases





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**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).

El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 2 que atenderá Oficinas centrales, se ubicarán dentro de las instalaciones de las mismas, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas. Deberá existir un mínimo de 2 personas con este perfil, independientemente de la estimación que el licitante considere para cumplir con los niveles de servicio.

El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 2 que atenderá Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, se ubicarán dentro de las instalaciones del ES, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, y sábados de 8:30 a 16:00 horas.

**G. PERSONAL DE SOPORTE TÉCNICO DE 3ER NIVEL**

PERFIL. El solicitado en el punto 10.1.- PROPUESTA TÉCNICA, inciso U de estas bases

**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.

El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 3 que atenderá Oficinas centrales, se ubicarán dentro de las instalaciones de las mismas, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas. Deberá existir un mínimo de 2 personas con este perfil, independientemente de la estimación que el licitante considere para cumplir con los niveles de servicio.

El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 3 que atenderá Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, se ubicarán dentro de las instalaciones del ES, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, y sábados de 8:30 a 16:00 horas.

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

El INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho para solicitar de manera total o selectiva la asistencia del personal en horarios distintos y/o ampliados, inclusive en días festivos, a fin de cubrir necesidades temporales.

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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

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

El licitante se obligará a realizar la sustitución de personal dentro de los 03 días hábiles del mes inmediato siguiente de acuerdo a la solicitud emitida por el INSTITUTO FONACOT. Durante la ausencia del personal solicitado para sustitución, las funciones podrán ser realizadas por otra persona inclusive de distinto perfil, sin embargo, permanecerán vigentes los términos y condiciones establecidos en los niveles de servicio.

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

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

- Computadoras personales (Pc's) para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, las cuales dispongan del software operativo del hardware y software de protección contra malware vigente y actualizado.
- Equipo de telefonía para el personal asignado para el otorgamiento del servicio

El licitante se obligará a proporcionar las Pc's necesarias para el desarrollo de las funciones del personal asignado. Las Pc's que se provean al personal asignado en oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT deberán cumplir con características similares a las requeridas por el INSTITUTO FONACOT, con el siguiente software Microsoft Windows XP y Office 2003 Pro con Outlook, cliente de antivirus vigente y con la última versión liberada en el mercado, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para operar el software del ES y proveer el servicio requerido.

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

#### **7. SERVICIOS BAJO DEMANDA Y A SOLICITUD EXPRESA DE AREA TECNICA DE LA CONVOCANTE.**

Se refiere a servicios extras que proporcionara el prestador del servicio bajo demanda y a solicitud expresa del área técnica de la Convocante.

Los servicios adicionales se dividirán en dos:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

- Suministro en demanda por horas hombre de personal altamente especializado en sitio, en horarios y días no hábiles.
- Suministro en demanda de computadoras personales y laptop's.

El prestador del servicio a petición del área técnica de la Convocante deberá suministrar hasta un máximo de 250 dispositivos (computadoras personales y/o laptop's) bajo demanda. El Instituto FONACOT puede requerir la cantidad que necesite en cualquier momento garantizando que estos dispositivos se utilizaran como mínimo por 36 meses.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	NIVEL DE SERVICIO
Puesta a punto de dispositivo a demanda	15 días hábiles posteriores a la solicitud
Asistencia técnica de personal especializado	10 días hábiles posteriores a la solicitud

**8. GENERALES 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 FONACOT no especifique un plazo determinado, el prestador del servicio 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 prestador del servicio. 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Entregable	Nivel de servicio
Control de cambios. Para altas bajas y cambios en la infraestructura bajo responsabilidad del prestador del servicio	24 horas antes de la fecha en la que se deba de ejecutar el cambio, debidamente autorizado por el INSTITUTO FONACOT.
Problemas mayores Entrega del reporte forense, documentado detalladamente un incidente o problema presentado.	24 horas después de recibida la solicitud en la mesa de servicios

**TRANSICION DE SERVICIOS A UN NUEVO PRESTADOR DEL SERVICIO.**

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

Treinta días naturales previos al término de la vigencia del contrato el prestador del servicio estará obligado a cumplir con la entrega de la documentación relacionada con memorias técnicas y archivos electrónicos (bases de datos) que formarán parte de la transferencia del conocimiento al INSTITUTO FONACOT o a quién ésta designe, debiendo entregar en forma impresa y en medio electrónico, al área técnica de la Convocante, 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.
  - Copia de las bases de datos de las aplicaciones de la mesa de servicios del prestador del servicio ganador (CMDDB, 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)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Antes de iniciar la transferencia de operaciones, el prestador del servicio entrante y saliente deberán firmar los acuerdos de nivel operacional de conformidad con el INSTITUTO FONACOT, así como con terceros que designe.
- El prestador del servicio con objeto de mantener los niveles de servicio en el proceso de transición, integrará un grupo de trabajo para que en conjunto con personal del INSTITUTO FONACOT cumplan con los objetivos de la migración y planes en un corto plazo.
- En su caso, el prestador del servicio se coordinará con el nuevo prestador del servicio para realizar la migración progresiva del servicio.
- Transferencia de servicios a la finalización del contrato.
  - Al finalizar el contrato, el prestador del servicio 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.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

**ANEXO 4 A  
DIRECCIONES DE OFICINAS 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	Baja California	C.P. 21100
TIJUANA	Bldv. Díaz Ordaz No. 14072 Col. José Sandoval Delegación la Mesa	Baja California	C.P. 22105
ENSENADA	Lote 12 Mza 9 de la 1a Sección de la Ciudad de Ensenada	Baja California	C.P. 22800
LA PAZ	Revolución 547, entre Hidalgo y Morelos, Locales 1,2, y 3 Col. Centro	Baja California Sur	C.P. 23000
LOS CABOS	Fco. Villa Edif. Aníbal (Canacintra) Col. Benito Juárez	Baja California Sur	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	Bldv. 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	Distrito Federal	C.P. 02300
CONGRESO DEL TRABAJO	Ricardo Flores Magón 44 PB, Col. Guerrero	Distrito Federal	C.P. 06300
OFICINAS CENTRALES	Av. Insurgentes Sur No. 452 Col. Roma Sur	Distrito Federal	C.P. 06760
PORTALES	Municipio Libre No. 83 Esq. Balboa Col.	Distrito Federal	C.P. 03300



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Representación	Dirección	Estado	CP
	Portales		
TACUBAYA	Calle Doctora No. 35 Col. Tacubaya	Distrito Federal	C.P. 11870
ZARAGOZA	Blvd. Puerto Aéreo No. 81 1er. Piso Col. Federal	Distrito Federal	C.P. 15700
TACUBA	Mar Mediterráneo No. 68 Col. Tacuba	Distrito Federal	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	Blvd. Gustavo Díaz Ordaz No. 2888 Int 1 Col. Jardines de Irapuato	Guanajuato	C.P. 36660
CELAYA	Blvd. 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	Blvd. 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
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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Representación	Dirección	Estado	CP
L. CÁRDENAS	Av. Melchor Ocampo No. 73-A, Altos 2o. Sector FIDELAC	Michoacán	C.P. 60950
URUAPAN	Emilio Carranza, Esq. J. Ayala, Pza. Paraiso, 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	
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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Representación	Dirección	Estado	CP
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
MÉRIDA	Paseo de Montejo por 43 No. 492-A Col. Centro	Yucatán	C.P. 97000
ZACATECAS	Bld. 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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO 4 B.  
CARACTERISTICAS TECNICAS DEL EQUIPO A SUMINISTRAR

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
COMPUTADORA PERSONAL PERFIL ESCRITORIO	
Marca	SEÑALAR MARCA A OFERTAR
Modelo	SEÑALAR MODELO A OFERTAR
Chasis	Small Form Factor Bajo Perfil
Procesador	INTEL® CORE™ 2 DUO E8200 a 2.66Ghz o superior.
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. (BIOS)	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.
Slots de expansión libres después de configuración.	Mínimo 1, máximo 4 tipo PCI
Puertos integrados al Mother board.	Para teclado con conector tipo minidin o USB
	Para mouse con conector tipo minidin o USB
	Mínimo un paralelo
	Mínimo seis USB v 2.0 o superior libres. Los puertos frontales podrán ser conectados a la mother board 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 en un solo módulo
Disco duro.	Compatible con la velocidad y las características de los bancos de memoria de la tarjeta madre.
	Mínimo expandible a 4 GB
	Mínimo de 160Gb o superior sin compactar.
Tarjeta de red.	Tipo Serial ATA
	Mínimo a 7200 RPM
	Tipo Gigabit Ethernet integrada a la motherboard
Video.	Velocidad de transmisión 10/100/1000 BASE-T
	Integrado a la mother board mínimo de 128 MB con memoria compartida
Monitor.	LCD a color de mínimo 16.8 pulgadas visibles tipo flat panel TFT con resolución mínima de 1280 por 1024 pixeles. No se acepta formato widescreen.
Sonido integrado	Audio con línea de entrada, línea de salida y entrada para micrófono,



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Dispositivo óptico	Quemador DVD+/-RW de 8X
Teclado.	En español latinoamericano. Mínimo de 104 teclas Con conector tipo PS2 o USB.
Mouse óptico	De dos botones, óptico con scroll, conector tipo PS2 o USB
Componentes.	En gabinete de CPU, mother board, monitor, teclado y mouse deben ser de la misma marca y llevar el logotipo de la misma.
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: <a href="http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&amp;cid=200&amp;q=s">http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&amp;cid=200&amp;q=s</a>
	El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Member Board o Leadership por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (www.dmtf.org). Se deberá presentar la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.
Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos de esta licitación deberán incluir el licenciamiento OEM del sistema operativo Microsoft Windows Vista, considerando que el Instituto cuenta con un contrato Enterprise Agreement con Microsoft

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
<b>COMPUTADORA PERFIL LAPTOP</b>	
Marca	SEÑALAR MARCA A OFERTAR
Modelo	SEÑALAR MODELO A OFERTAR
Procesador.	INTEL® CORE™ 2 DUO T7700 a 2.40Ghz 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, en un solo módulo. Expandible mínimo a 4 GB
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 VGA
Mouse	Touch pad o equivalente. Se deberá proporcionar adicionalmente un mouse USB óptico con scroll de la misma marca del equipo.
Teclado	En español latinoamericano
Pantalla	LCD TFT WXGA mínimo de 14.1" visibles.
Memoria de video	Mínimo de 128 MB compartida
Disco duro	Con capacidad mínima de 160 GB sin compactar de 7200 rpm
Unidad Combo	DVD+- RW interna de 8X
Módem	Interno a 56Kbps
Tarjeta de red	Interna integrada





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
	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 6 celdas o células de carga.
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
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: <a href="http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&amp;cid=200&amp;q=s">http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&amp;cid=200&amp;q=s</a>
	El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Member Board o Leadership, por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (www.dmtf.org). Se deberá presentar la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.
Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos de esta licitación deberán incluir el licenciamiento OEM del sistema operativo Microsoft Windows Vista, considerando que el Instituto cuenta con un contrato Enterprise Agreement con Microsoft .
Accesorio Adicional	El proveedor suministrara únicamente 2 módulos de Docking Station compatibles con 2 equipos del o los modelos propuestos.

NOTA: Se requiere que 2 de las 128 laptops a suministrar en la primera etapa, contengan el accesorio Docking Station.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
<b>PROYECTOR</b>	
<b>Marca</b>	SEÑALAR MARCA A OFERTAR
<b>Modelo</b>	SEÑALAR MODELO A OFERTAR
Resolución nativa	Mínima XGA 1024x768 píxeles
Brillo	Mínima de 2500 Lúmenes
Modos de proyección	Frontal, Inversa/Posterior, Techo
Rango de proyección	Mínimo entre 1.5 mts. y 10 mts.
Interfase	Para video, VGA, S-Video, DVI, RCA
Tiempo mínimo de operación	Mínimo 4 horas continuas sin apagarse
Menú de configuración	Por pantalla
Control Remoto	Incluido
Altavoz de audio	Incluido
Maletín	Incluido





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES**  
**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08**  
**PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE**  
**SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y**  
**OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Manuales y cables	Manuales, cables y todos los componentes necesarios para su conexión incluidos
Peso	Máximo de 2.5 kg.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Perfil Desarrollador MAC Cantidad (dos, en oficina centrales)	
Marca	SEÑALAR MARCA A OFERTAR
Modelo	SEÑALAR MODELO A OFERTAR
Procesador	Intel® Core™ 2 DUO 2GHZ
Cache	4 MB L2
Bus Interno	667 GHZ
Memoria Ram	2 GB DE SDRAM DDR2 PC2-5300 a 667 MHz
Memoria De Video	Radeon x1600 de ATI con 128 MB de SDRAM GDDR3
Disco Duro	Serial ATA de 160 GB a 7.200 RPM
Puertos USB	3 puertos USB 2.0, 2 puertos USB 1.1
Tarjeta Madre	De la misma marca del fabricante del equipo
Dispositivo Óptico	8x superdrive (doble-capa)
Monitor	19" Plano LCD, TFT, 1.440 por 900 píxeles
Tarjeta De Red	10/100/1000Base-T (Gigabit) incorporada
Tarjeta Wireless	Airport Extreme (802.11g) a 54 MBPS incorporada
Tarjeta De Sonido	Soporte a estéreo y sistema de sonido surround 5.1
Sistema Operativo	MAC OS X v10.4.6 Tiger o versión superior (español)
Automatización De Oficina	Office 2008 Professional para Macintosh(Español)
Otro Software	Virtual PC para Macintosh
Teclado	En español con distribución latinoamericana (Apple Keyboard)
Mouse	Mighty Mouse con scroll 360°



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO 4 C

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT, ASÍ COMO EL SUMINISTRADO POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO

LINEAMIENTOS GENERALES	SERVICIOS MINIMOS A REALIZAR
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 <b>Anexo 4 F</b> consistente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento preventivo</li> <li>• Mantenimiento correctivo</li> <li>• Refacciones</li> <li>• Diagnostico</li> <li>• Mano de obra</li> <li>• Bienes de respaldo</li> <li>• Transportación</li> </ul>
Mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En-sitio, una vez al año, bajo calendario abierto realizado de manera conjunta entre el área técnica de la Convocante y el prestador del servicio, el número de mantenimientos mensuales será proporcional al total de equipos que se describen en el <b>Anexo 4 F</b> y de acuerdo a las fechas en que entrarán al contrato. Dicho calendario se podrá elaborar de manera conjunta entre el prestador del servicio y el área técnica de la Convocante dentro de los 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de fallo, el cual estará integrado en el Plan de Despliegue.</li> <li>• Los requerimientos del protocolo de mantenimiento preventivo se especifica más adelante en este documento para cada una de las partidas.</li> </ul>
Mantenimiento correctivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio de mantenimiento para garantizar la operación de los bienes descritos en el <b>Anexo 4F</b> así como los equipos suministrados, incluirá todos los mantenimientos correctivos necesarios para solucionar la falla en la operación de los bienes.</li> <li>• Se deben considerar para la corrección de fallas las pilas de los equipos laptop, cargadores, lámparas de proyectores, fusores y rodillos para impresoras.</li> </ul>
Refacciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
Diagnósticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El prestador del servicio deberá realizar con personal especializado todos los diagnósticos para solucionar la falla en la operación de los bienes listados, a solicitud del área técnica de la Convocante.</li> </ul>
Mano de obra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El prestador del servicio deberá proporcionar la mano de obra necesaria para la realización del:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenimiento preventivo y correctivo</li> <li>○ Diagnósticos</li> <li>○ Instalación de equipos de respaldos</li> <li>○ Transportación</li> </ul> </li> </ul> <p>Todo lo anterior sin costo adicional alguno para el INSTITUTO FONACOT</p>
Bienes de respaldo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El prestador del servicio deberá proporcionar un equipo de respaldo de características similares o superiores al del equipo reportado, ya sea equipo propiedad del INSTITUTO FONACOT o del suministrado por el licitante ganador durante el tiempo que dure su reparación o hasta la</li> </ul>



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

	terminación del contrato. Todo de acuerdo con los Niveles de Servicio solicitados.
<b>Transportación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El prestador del servicio 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.</li> </ul>
<b>Generalidades del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 prestador del servicio con 10 días naturales de anticipación para que este último ya no lo cotice en la factura que corresponda.</li> <li>Cualquier daño que ocasione el personal del prestador del servicio 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 área técnica de la convocante al prestador del servicio.</li> </ul>

	<b>SERVICIOS MINIMOS A REALIZAR</b>
<b>PCS Y LAPTOP</b> (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)	
<b>Protocolo del mantenimiento preventivo</b>	Limpieza general del gabinete del CPU.
	Limpieza de teclados y ratones.
	Limpieza exterior del monitor.
	Revisión del funcionamiento de todos los dispositivos que están integrados a la computadora personal.

	<b>SERVICIOS MINIMOS A REALIZAR</b>
<b>IMPRESORAS-MULTIFUNCIONALES</b>	
<b>Protocolo del mantenimiento preventivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limpieza general interior y exterior.</li> <li>Revisión y limpieza de cabezas de impresión.</li> <li>Autoprueba.</li> <li>Prueba de impresión en línea.</li> </ul>

	<b>SERVICIOS MINIMOS A REALIZAR</b>
<b>SCANNER Y PLOTTER</b>	





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Protocolo del mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza general interna y externa.</li><li>• Revisión y limpieza de la tarjeta de comunicación SCSI del procesador con el scanner.</li></ul>
--	---

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.
- 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.
- 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.







**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
 LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
 SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE  
 SERVICIO**

REPORTE DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS REALIZADOS DEL XX AL XX DE 200X

Unidad Administrativa: \_\_\_\_\_

Sello de la  
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 14100001-017-08  
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
 SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE  
 SERVICIO**

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 14100001-017-08  
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
 SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE  
 SERVICIO**

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 14100001-017-08  
 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
 SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE  
 SERVICIO**

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

Sello de la  
Unidad  
Administrativa

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 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

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

NOTAS Y OBSERVACIONES

SELLO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-017-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

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



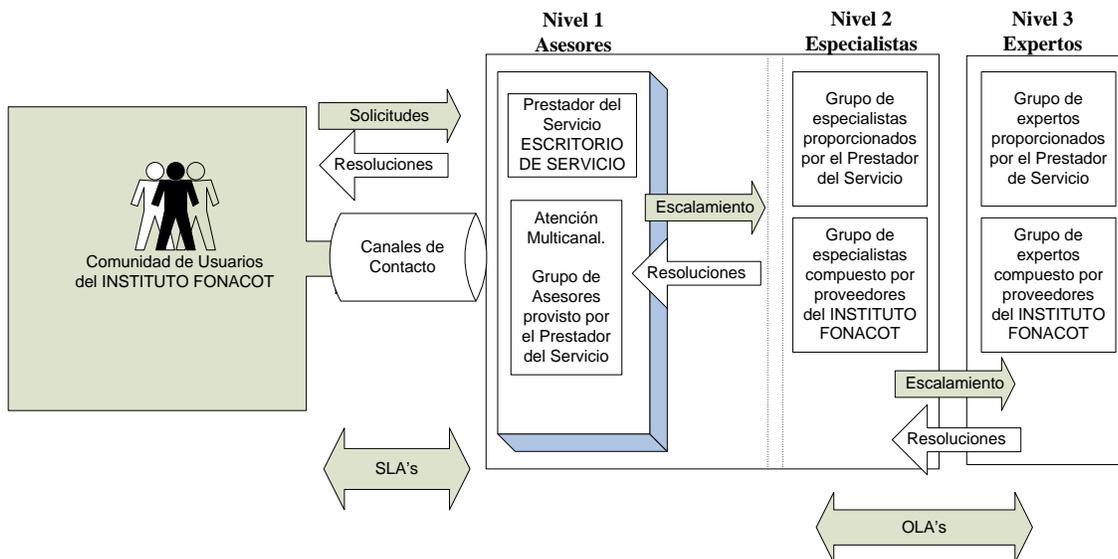
**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

**ANEXO 4 D**

**CARACTERISTICAS TECNICAS QUE DEBE CUMPLIR EL ESCRITORIO DE SERVICIO Y CENTRO TELEFONICO**

**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 prestador del servicio.



**ESCRITORIO DE SERVICIO**

**A.ASPECTOS GENERALES**

El prestador del servicio deberá de implementar un servicio que realice las funciones de ES cuyas responsabilidades generales consistirán en la administración (recepción, registro, clasificación, seguimiento, escalamiento, cierre y evaluación) de requerimientos reportados por los usuarios, fungiendo como punto único de contacto entre ellos y los prestador del servicio de servicios de TIC.

**B.OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

El ES deberá operar de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

El ES deberá operar en un horario de las 8:00 a las 21:00 de lunes a viernes y de 8:30 a 16:00 horas los días sábados, tiempo local del D.F., en jornada continua, de lunes a sábado, por lo que el prestador del servicio deberá asignar los recursos humanos y técnicos (hardware, software y comunicaciones) necesarios para su operación.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Es responsabilidad del prestador del servicio proveer la cantidad de agentes de soporte telefónico que resulte necesaria para cumplir con los niveles de servicio establecidos para la atención de llamadas. Durante el horario que no se disponga de agentes, se deberá transmitir un mensaje o grabación para informar al usuario de los horarios de atención. En los casos que exista saturación para recibir llamadas de los usuarios, deberá transmitirse una grabación de al menos 6 segundos para informar de esta situación o bien cualquier otro elemento informativo que considere conveniente el INSTITUTO FONACOT, a efecto de que se reproduzcan en los tiempos de espera.

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 y 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 PRESTADORES DE LOS SERVICIOS del INSTITUTO FONACOT para asegurar la calidad y entrega del servicio de acuerdo a los niveles de servicio solicitados a los PRESTADORES DE LOS SERVICIOS (firmar OLA's).

La recepción de los requerimientos, aclaraciones y quejas deberá ser a través de teléfono, correo electrónico, fax o web. Cualquier requerimiento, aclaración o queja de los usuarios deberá ser registrado en la herramienta correspondiente generándose un número de reporte.

El ES deberá realizar campañas informativas, actividades proactivas y elaboración de encuestas, con base en las solicitudes que emita el INSTITUTO FONACOT, sin embargo, se deben considerar las siguientes necesidades ya definidas:

- Al término de la implementación del ES, se deberá realizar una campaña a fin de difundir las reglas de operación que se hayan definido como resultado de la implementación del ES entre el INSTITUTO FONACOT y el prestador del servicio.
- Los días sábados de cada semana se deberán realizar actividades de soporte proactivo con las distintas localidades del INSTITUTO FONACOT a fin de identificar si existen requerimientos sobre servicios de TIC.
- A solicitud del INSTITUTO FONACOT se deberán de realizar encuestas sobre cualquier situación, circunscrita a servicios de TIC.

Las formas y modos respecto a las campañas, soporte proactivos y encuestas deberán ser aprobados por el INSTITUTO FONACOT.

Todo usuario del servicio deberá ser tratado con respeto y atendido de acuerdo a las políticas que defina el INSTITUTO FONACOT.

### **C. INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DEL Escritorio de Servicio (ES)**

Para la operación del ES, el prestador del servicio deberá proveer la infraestructura de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

#### **SOFTWARE**

El licitante deberá indicar todos los productos con los cuales cubrirá las características solicitadas:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Producto	Fabricante	Licencias
Indicar el nombre de los productos con los cuales se cubrirían los requerimientos solicitados	Nombre del fabricante	Número de licencias

Se deberá proveer el software del ES, considerando lo siguiente:

**SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIO**

El prestador del servicio 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, la cual deberá cubrir los 7 procesos funcionales que se señalan en la página: <https://www.pinkelephant.com/es-MX/ResourceCenter/PinkVerify/PinkVerifyToolset.htm>
- 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 FONACOT y deberá ser entregada en caso de término de contrato por cualquier circunstancia.

**HERRAMIENTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO “DESKTOP MANAGEMENT”**

El prestador del servicio 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- La base de datos de la herramienta deberá ser preferentemente MS-SQL server ya que en estos casos el INSTITUTO FONACOT cuenta con licencias e infraestructura para estas plataformas, sin embargo, en caso de requerir otra base de datos, el prestador del servicio deberá proporcionar toda la infraestructura, licencias y base de datos.
- 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 FONACOT.
- Distribución automática de software de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO FONACOT.
- La herramienta deberá operar independientemente de los dominios o grupos de trabajo que se encuentren definidos en la red del INSTITUTO FONACOT.
- 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 utilizará 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 FONACOT 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 módulo 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, 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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- dirección de IP, para sistemas Windows y Macintosh obtener información sobre BIOS, teclado, medios, monitor (tipo y número de serie), ratón, net, puertos, impresora, ranura, sistema (modelo, tipo y número de serie), particiones, placa de video y de red cuando lo soporte el equipo.
- Distribución de SW y so, creación de paquetes auto extraíbles 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

Los accesos estarán disponibles para el personal de INSTITUTO FONACOT, y para el personal de los distintos prestador del servicio de servicios de TIC que en su caso sean autorizados. El prestador del servicio deberá considerar por su parte, los accesos que sean necesarios para que su personal pueda ofrecer el servicio requerido.

#### LICENCIAMIENTO PARA EL ESCRITORIO DE SERVICIO

Las licencias necesarias para la operación de las herramientas serán adquiridas por el prestador del servicio 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 prestador del servicio, la licencia deberá estar a nombre del INSTITUTO FONACOT, pagando los derechos de uso durante el periodo de duración del contrato.





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Para considerar el licenciamiento entregado deberá proporcionar las licencias originales del fabricante a nombre del Instituto Fonacot.

### **IMÁGENES ISO**

El prestador del servicio, 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 más comunes en el INSTITUTO FONACOT, 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 prestador del servicio será responsable de realizar la instalación del agente o software necesario en todos y cada uno de los equipos de cómputo del INSTITUTO FONACOT 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 de los sitios del distrito federal.
- Fase 2: instalación en la totalidad de los equipos de cómputo de los sitios remotos en el interior de la república

### **LICENCIAMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTOS**

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

El prestador del servicio deberá poner a disposición del INSTITUTO FONACOT 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 ES 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

El ES 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 el INSTITUTO FONACOT 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 ES, serán propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, por lo que no podrán ser utilizada ni total ni parcialmente sin su consentimiento.

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

#### **SITIO WEB**

El ES deberá ofrecer un portal en Internet e intranet para uso del INSTITUTO FONACOT. 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**
- Deberá ser de fácil uso y con la capacidad de integrarse a la página de la intranet del INSTITUTO FONACOT para el reporte de incidentes y solicitudes
- Niveles de acceso por nivel de usuario y por el tipo de servicio. El INSTITUTO FONACOT acordará con el prestador del servicio 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 ES deberá implantar un tablero de control que permita resumir el seguimiento a los planes de trabajo y los niveles de servicio acordados, dicho tablero deberá de estar ubicado en las instalaciones de oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT.

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

- Permitirá demostrar objetivamente la contribución del escritorio de servicio al INSTITUTO FONACOT
- 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 FONACOT



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

- Ayudará a ajustar las prioridades de ti para que se alineen con las prioridades del INSTITUTO FONACOT

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 prestador del servicio del INSTITUTO FONACOT)
- Por menú de servicios



■ FIGURA 3 –

Los niveles para el cálculo de los indicadores (semáforos) deberán ser definidos en conjunto con el INSTITUTO FONACOT 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 FONACOT.
- Deberá poder exportar información del drill&down a excel, texto y otros formatos.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

## REPORTES

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

## CARACTERÍSTICAS DE LOS REPORTES

La solución que el prestador del servicio 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
  - TXT





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

- 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.

**D. HARDWARE**

El prestador del servicio se obligará a proporcionar el hardware en la cantidad y con las capacidades técnicas que estime pertinentes para el otorgamiento del servicio, a fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos. El hardware estará ubicado en el ES del prestador del servicio, por lo que éste se obliga a implementar las medidas que permitan garantizar los accesos lógicos y físicos de la infraestructura utilizada para el otorgamiento del servicio, salvaguardar los recursos técnicos y asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Es responsabilidad total del prestador del servicio disponer de todos los componentes, interfaces, dispositivos, software operativo del hardware, etc, que permitan la interconexión y operación del hardware necesario para el otorgamiento del ES.

El prestador del servicio deberá considerar los mecanismos necesarios que le permitan disponer de un ambiente de pruebas a fin de atender los RFCh's o cambios estándar que por necesidades de la misma operación del servicio se requieran o bien por petición expresa del INSTITUTO FONACOT, lo cual permita la continuidad operativa del ambiente de producción.

El prestador del servicio se obligará a asumir la responsabilidad total por el aseguramiento y gastos asociados que se generen por el manejo, retiro y traslado del hardware.

**E. 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	40 días *
Enlace de voz y datos del escritorio de servicio	45 días *
Canales alternos de contacto	5 días *
Solución CMDB	20 días *
Solución Desktop Management	90 días *
Solución base de conocimientos	90 días *
Portal Web	20 días *
Reportes vía Web	30 días *
Tablero de control	90 días *
Inicio de operación del Escritorio de Servicio en oficinas del Prestador de Servicio	50 días*

\* Días naturales





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Una vez implementado el servicio, el prestador del servicio 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 FONACOT 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:

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%

#### F. 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 FONACOT (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 prestador del servicio elaborar y mantener al día.

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

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

El prestador del servicio 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 prestador del servicio.

#### GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

El prestador del servicio 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 período 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 prestador del servicio 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 FONACOT. Lo anterior será materia de revisión durante el periodo de evaluación.

#### **GESTIÓN DEL SOPORTE AL SERVICIO**

El prestador del servicio 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 prestador del servicio 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.





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

### **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 prestador del servicio 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**

El prestador del servicio 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 especializado y/o experto.

#### **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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- 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.
- 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 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

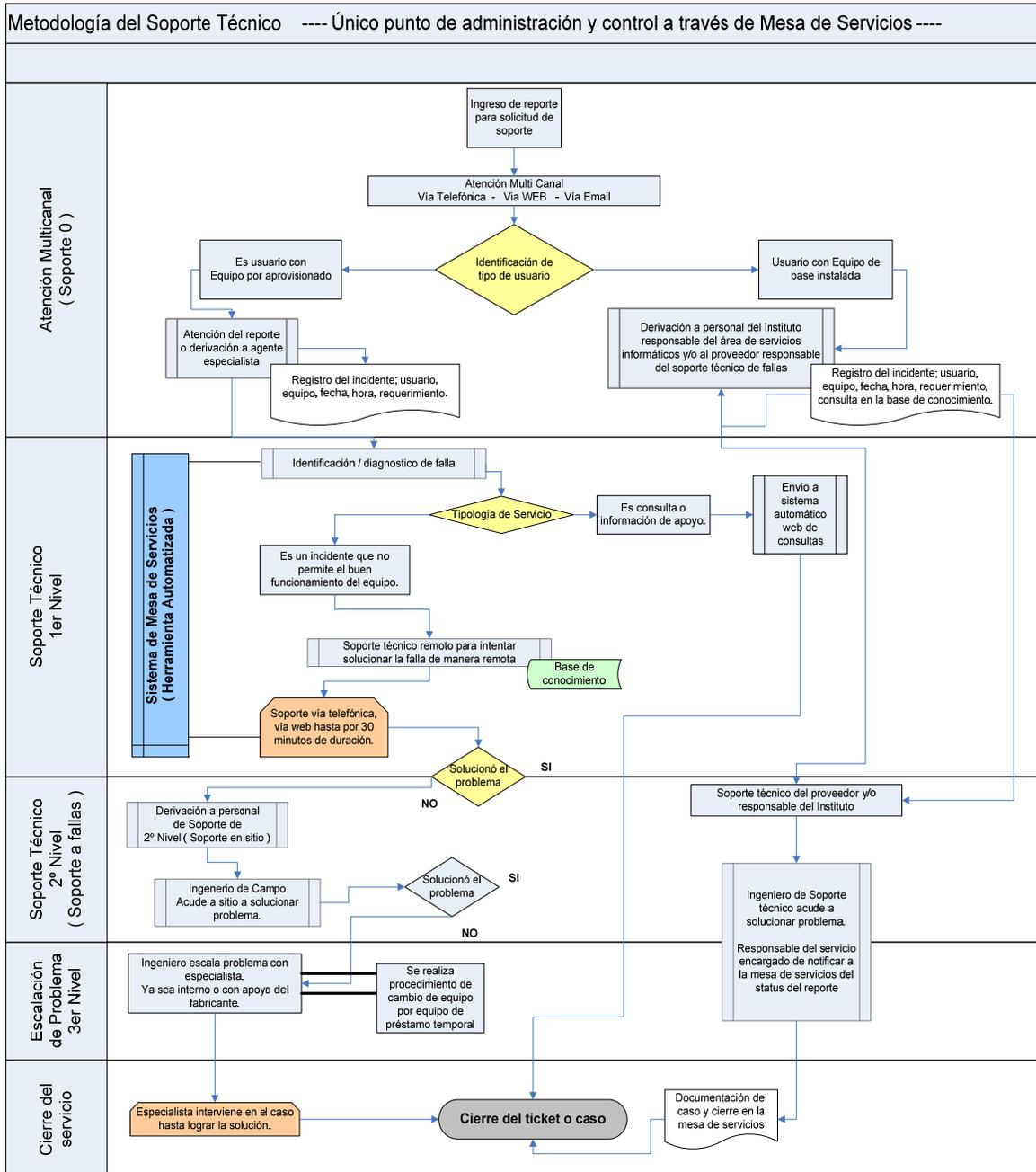


FIGURA 2



## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Los usuarios internos del INSTITUTO FONACOT deberán contar con la capacidad de solicitar servicios o reportar incidentes vía correo electrónico, Internet, intranet (página del escritorio de servicio que provea el prestador del servicio) y/o la red de voz del INSTITUTO FONACOT 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 FONACOT (\*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 prestador del servicio.
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.

#### **Notas:**

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





## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

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 FONACOT deberán registrarse en la solución de mesa de servicio provisto por el prestador del servicio 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 FONACOT 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 **HERRAMIENTAS 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 prestador del servicio 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 FONACOT. 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
  - 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- **ACTIVIDADES PROACTIVAS:**
  - Utilizar análisis de tendencias.
  - Enfocar acciones preventivas.
  - Revisión de problemas mayores.

### **ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS**

El prestador del servicio con apoyo del INSTITUTO FONACOT 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 FONACOT 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:

- 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 prestador del servicio y el INSTITUTO FONACOT. Para tal efecto es necesario coordinar las autorizaciones necesarias entre el prestador del servicio 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





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

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 prestador del servicio 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.
- **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 el INSTITUTO FONACOT.
- **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 prestador del servicio 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 prestador del servicio como a al INSTITUTO FONACOT para mantener y monitorear los niveles de servicio. El prestador del servicio deberá proporcionar los procesos de planeación, coordinación, monitoreo y generación de reportes de los niveles de servicio (sla's 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:





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- **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:** SLA's 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.**

El prestador del servicio 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 periodos 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 prestador del servicio.

**HORARIO DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA.**

El prestador del servicio 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 FONACOT

**INFRAESTRUCTURA DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA.**

El prestador del servicio 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 prestador del servicio, en ningún caso el INSTITUTO FONACOT deberá ser condicionado a su compra.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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.**

El escritorio de servicio deberá proporcionar un centro telefónico que cumpla con las características descritas en el **Inciso I Características que debe de cumplir el 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 FONACOT deberá hacerse a través de la red del INSTITUTO FONACOT, por medio del conmutador del centro de atención del prestador del servicio.

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 telefónico del prestador del servicio 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 prestador del servicio 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 prestador del servicio 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 prestador del servicio 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 FONACOT





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

- 1 lista de distribución para intercambio de información entre responsables del INSTITUTO FONACOT y de los responsables que el prestador del servicio designe.
  - Recepción, gestión y asignación a agentes telefónicos para la atención de correos electrónicos.
- **PORTAL WEB**

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

### **PLAN DE CONTINGENCIA**

El prestador del servicio deberá entregar un plan de contingencia que describa el o los procedimientos a ejecutar en caso de que se presente alguna eventualidad en cualquiera de los elementos que intervienen en el otorgamiento del servicio. Dicho plan deberá considerar las acciones o actividades individuales o en conjunto que se deberán ejecutar, según la eventualidad. Durante la vigencia del contrato, se realizará por lo menos dos simulacros del plan de contingencia.

El prestador del servicio se obligará a mantener actualizado el plan de contingencia en función a las necesidades operativas y funcionales del servicio.

### **G. CARACTERISTICAS TECNICAS QUE DEBE CUMPLIR EL CENTRO TELEFÓNICO**

#### **CENTRO TELEFÓNICO**

##### **ASPECTOS GENERALES**

El prestador del servicio debe contar con un centro telefónico, el cual realice las funciones para recibir y administrar necesidades de los clientes o usuarios finales. Este centro de contacto debe ser capaz de recibir requerimientos, aclaraciones y quejas, a través de llamadas telefónicas, faxes y correos electrónicos, por lo menos.

Para la atención de los reportes del escritorio de servicio, el prestador del servicio deberá de contemplar que las instalaciones del centro telefónico deberán de estar ubicadas en el Distrito Federal o área metropolitana.

El centro telefónico debe contar con las siguientes capacidades, equipos, sistemas y aplicaciones:

- Equipo generador de energía eléctrica (planta de luz) para casos de falla en el suministro externo de energía eléctrica.
- Equipo de suministro de energía ininterrumpida (ups) en redundancia, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional.
- Computadoras personales (pc's) para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, las cuales dispongan del software operativo del hardware y software de protección contra malware vigente y actualizado.
- Equipo de telefonía para el personal asignado para el otorgamiento del servicio.
- Sistema de cableado estructurado mínimo cat. 5e, con velocidad de 100 Mbps.
- Sistema de seguridad de acceso físico a sus instalaciones, con definición de políticas para acceso a las áreas y restricciones de personal a lugares como el site.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**OPERACIÓN DEL CENTRO TELEFONICO**

El centro telefónico deberá operar de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

El centro telefónico deberá operar en un horario de las 8:00 a las 21:00 de lunes a viernes y de 8:30 a 16:00 horas los días sábados, tiempo local del D.F., en jornada continua, de lunes a sábado, por lo que el prestador del servicio deberá asignar los recursos humanos y técnicos (hardware, software y comunicaciones) necesarios para su operación.

El prestador del servicio deberá entregar un plan de contingencia que describa el o los procedimientos a ejecutar en caso de que se presente alguna eventualidad en cualquiera de los elementos que intervienen en el otorgamiento del servicio. Dicho plan deberá considerar las acciones o actividades individuales o en conjunto que se deberán ejecutar, según la eventualidad. Durante la vigencia del contrato, se realizará por lo menos dos simulacros del plan de contingencia.

El prestador del servicio se obligará a mantener actualizado el plan de contingencia en función a las necesidades operativas y funcionales del servicio.

Es responsabilidad del prestador del servicio proveer la cantidad de agentes de soporte telefónico que resulte necesaria para cumplir con los niveles de servicio establecidos para la atención de llamadas. Durante el horario que no se disponga de agentes, se deberá transmitir un mensaje o grabación para informar al usuario de los horarios de atención. En los casos que exista saturación para recibir llamadas de los usuarios, deberá transmitirse una grabación de al menos 6 segundos para informar de esta situación o bien cualquier otro elemento informativo que considere conveniente el INSTITUTO FONACOT, a efecto de que se reproduzcan en los tiempos de espera.

La recepción de los requerimientos, aclaraciones y quejas deberá ser a través de teléfono, correo electrónico, fax o web. Cualquier requerimiento, aclaración o queja de los usuarios deberá ser registrado en la herramienta correspondiente generándose un número de reporte.

El centro de telefónico deberá realizar campañas informativas, actividades proactivas y elaboración de encuestas, con base en las solicitudes que emita el INSTITUTO FONACOT, sin embargo, se deben considerar las siguientes necesidades ya definidas:

- Al término de la implementación del escritorio de servicio se deberá realizar una campaña a fin de difundir las reglas de operación que se hayan definido como resultado de la implementación del escritorio de servicio entre el INSTITUTO FONACOT y el prestador del servicio.
- Los días sábados de cada semana se deberán realizar actividades de soporte proactivo con las distintas localidades del INSTITUTO FONACOT a fin de identificar si existen requerimientos sobre servicios de TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones)
- A solicitud del INSTITUTO FONACOT se deberán de realizar encuestas sobre cualquier situación, circunscrita a servicios de TIC.

Las formas y modos respecto a las campañas, soporte proactivos y encuestas deberán ser aprobados por el INSTITUTO FONACOT.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Todo usuario del servicio deberá ser tratado con respeto y atendido de acuerdo a las políticas que defina el INSTITUTO FONACOT.

El prestador del servicio deberá establecer los programas de capacitación o transferencias de conocimientos que sean necesarios para que los agentes den la atención adecuada a los usuarios, recaben la información necesaria para el registro de los requerimientos, aclaraciones o quejas y los canalicen con el personal pertinente.

La capacitación o transferencia de conocimientos mencionada se verá complementada por el manual de entrenamiento que el propio prestador del servicio deberá elaborar a partir de documentos oficiales que, con carácter confidencial, le proporcione el INSTITUTO FONACOT, relativos a los servicios de tic que brinda. Los manuales desarrollados por el prestador del servicio serán propiedad del INSTITUTO FONACOT.

#### **INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACION DEL CENTRO TELEFÓNICO**

Para la operación del centro telefónico, el prestador del servicio deberá proveer la siguiente infraestructura de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

- 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 períodos 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.

#### **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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- 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.).
- 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.

#### CONMUTADOR TELEFÓNICO

Se requiere que el prestador del servicio 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 prestador del servicio 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 requiere un numero 01800 integrado al conmutador del prestador del servicio 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, esta línea será 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.
    - Desvío 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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- 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.).

**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 analógicas conmutadas de voz.

**ENLACE DE DATOS ENTRE EL CENTRO TELEFONICO Y EL INSTITUTO FONACOT.**

Para la comunicación entre el INSTITUTO FONACOT 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 prestador del servicio.

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

- 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

**SOPORTE TECNICO**





## **INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08 PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

El prestador del servicio se obligará a proporcionar el soporte técnico para la totalidad de la infraestructura provista para el otorgamiento del servicio, con base en los siguientes términos y condiciones:

El soporte técnico consistirá de manera enunciativa, más no limitativa, en lo siguiente:

- Realizar los servicios de mantenimiento preventivo que considere necesarios para asegurar las mejores condiciones del hardware y software provisto para el otorgamiento del servicio.
- Realizar los servicios de mantenimiento correctivo a fin de solucionar cualquier incidente o problema que por causas de software o hardware, impida o degrade la operación normal de los servicios suministrados por el prestador del servicio.
- Proveer las refacciones, accesorios y suministros que sean necesarios.
- Restaurar las configuraciones y parámetros para la continuidad del servicio.
- Elaborar planes de trabajo y documentos de análisis para la realización de RFCh's, de conformidad con las políticas y procesos definidos por el INSTITUTO FONACOT.
- Realizar las acciones para atender los cambios de configuraciones como resultado de RFCh's y/o cambios estándar aprobados por el INSTITUTO FONACOT.

El soporte técnico se realizará cuantas veces sea necesario, de manera remota o en sitio, en función a los eventos que se requieran o presenten durante la vigencia del contrato. El soporte técnico se realizará fuera de los horarios de oficina del INSTITUTO FONACOT a fin de no afectar la producción o la prestación del servicio, a menos que existan circunstancias originales, imperativas o inevitables para su ejecución.

En los casos previsibles se deberá presentar un proyecto de trabajo para sancionarse por parte del INSTITUTO FONACOT.

### **TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**

A fin de dar continuidad al proceso de mejora a los procesos implementados en el Instituto con base en los fundamentos de ITIL, el prestador del servicio deberá proporcionar la siguiente transferencia de conocimientos:

Llevar a 1 personas del Instituto hasta la certificación de ITIL Practitioner (es decir proporcionar los cursos de ITIL Essentials e ITIL Practitioner)

Llevar a 1 persona hasta la certificación de ITIL Service Manager (es decir proporcionar los cursos de ITIL Essentials e ITIL Service Manager) y finalmente

Proporcionar a 2 persona el curso de actualización de ITIL Essentials y llevarlas a ITIL Practitioner.

El proveedor deberá considerar el costo de un intento de examen de certificación en caso de que el participante no acredite el examen el proveedor no queda obligado a cubrir intentos adicionales.

### **PLAN DE IMPLEMENTACION**

El licitante deberá presentar en su propuesta un plan de implementación, alineado a la metodología del PMI (Project Management Institute), el cual permita evaluar la administración del servicio hasta su liberación. Dicho plan deberá incluir a detalle las actividades a realizar, inicio de operación, fechas calendario, entregables, herramientas de trabajo a utilizar y los métodos para la evaluación del avance. El calendario deberá tomar en consideración las fechas límite establecidas.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**POLITICAS**

El prestador del servicio se sujetará al marco normativo, mecanismos, herramientas y procedimientos de control que el INSTITUTO FONACOT defina para el seguimiento, medición, aseguramiento de calidad y supervisión de los servicios materia de esta licitación.

Durante la vigencia del contrato el prestador del servicio otorgará al INSTITUTO FONACOT todas las facilidades necesarias para acceder a sus instalaciones, sistemas y aplicaciones utilizados en el centro de contacto, así como para monitorear la infraestructura, sistemas y aplicaciones utilizados en el centro de contacto para proveer el servicio.

El INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho de supervisar, por si mismo o por medio de terceros debidamente autorizados, de manera remota o en sitio, la infraestructura, documentación, procesos y prácticas involucradas con los servicios objeto del presente contrato, con la periodicidad y profundidad que el INSTITUTO FONACOT requiera. Si dichas supervisiones afectasen los niveles de servicio, estas serán planificadas.

Para solventar las observaciones encontradas, el prestador del servicio entregará planes de trabajo detallados con las acciones correctivas y preventivas respectivas; el cumplimiento de estos planes de trabajo formará parte integrante de la evaluación por objetivos.

Con al menos un mes antes de la conclusión de la vigencia del contrato, se definirán las formas mediante las cuales se realizará la entrega de los componentes referentes al servicio proporcionado, considerando documentos impresos como manuales, procedimientos, guías, etc; información del software del ES contenida en el hardware como registros, bases de datos, etc; licencias de uso para utilización del software del ES; y hardware como servidores residentes del software del ES. Quedará a elección del INSTITUTO FONACOT la decisión de tomar bajo su propiedad el software del ES y el hardware utilizado para la operación de este software, por lo que el licitante deberá integrar en su proposición el costo residual para la cesión de dominio por estos dos conceptos.

El prestador del servicio se obligará a asumir la responsabilidad total en caso de que al proporcionar los servicios materia de esta licitación, infrinjan derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros sobre patentes, marcas y derechos de autor, entre otros, por lo que el prestador del servicio se obliga y acepta eximir al INSTITUTO FONACOT de cualquier responsabilidad civil o penal.

**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)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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 ASYNCHRONE  
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**  
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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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  
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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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.

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**  
**UBICACIONES Y CANTIDAD DE EQUIPOS A SUMINISTRAR**  
**(SE ENCUENTRA EN ARCHIVO DE EXCEL ADJUNTO)**

**ANEXO 4 F**  
**EQUIPOS EN PÓLIZA**  
**(SE ENCUENTRA EN ARCHIVO DE EXCEL ADJUNTO)**





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

**ANEXO 4G  
CARACTERISTICAS DEL ANTIVIRUS**

*ANTIVIRUS PARA COMPUTADORAS PERSONALES*

<u>Concepto</u>	<u>Características Solicitadas</u>
<u>Software ofertado</u>	El prestador del servicio deberá indicar el software o producto que cubre las características solicitadas
<u>Instalación</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para Sistemas Operativos: Windows XP Profesional, Windows Vista Bussiness</li> <li>• Que sea configurable la distribución inicial. Con la capacidad para bloquear al cliente, por medio de password la desinstalación del programa antivirus.</li> </ul>
<u>Distribución de la parte cliente</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de red local o browser, a los usuarios por medio de navegador de Internet IE.</li> <li>• Que el programa de antivirus para el cliente, se comporte como un agente, en comunicación continua con la consola de administración.</li> </ul>
<u>Actualización</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activa para el archivo patrón del virus, motor de rastreo y del programa en sí, sin la intervención del administrador a través de Internet.</li> <li>• Incremental del patrón de virus.</li> <li>• Con opción de configurar la actualización automáticamente a los intervalos indicados.</li> <li>• Capacidad para actualizar desde el servidor central sin la intervención del usuario.</li> <li>• Capacidad para permitir al usuario la ejecución de la actualización del cliente, mediante el servidor central o bien desde el sitio de Internet del fabricante, sin la intervención del administrador.</li> </ul>
<u>Rastreo</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración de rastreo de virus por calendario y observación de actividad viral de cada computadora.</li> <li>• Que el programa del cliente resida en la bandeja del sistema, es decir corra en segundo plano.</li> <li>• Que cuente con motor heurístico</li> <li>• Con capacidad para detectar unidades de tipo stream, unidades CD y en unidades removibles de lectura y escritura cuente con la capacidad de detectar y reparar las infecciones.</li> <li>• Defensa de múltiples capas contra amenazas enviadas por correo electrónico</li> <li>• Protección antivirus en todos los niveles de la red</li> <li>• El antivirus deberá detectar virus en archivos compactados.</li> <li>• La consola debe permitir la ejecución en tiempo real de rastreos remotos sobre las pc's</li> </ul>
<u>Antispam</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección completa contra amenazas Web y de correo electrónico</li> </ul>
<u>Administración</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software de administración que permita administrar y configurar niveles de seguridad.</li> <li>• Que permita exportar los datos de las bitácoras a formatos de archivo TXT o CSV</li> </ul>
<u>Reportes</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que proporcione estadísticas que muestren análisis de eventos del antivirus, actividad viral, alertas de infección e incidentes virales.</li> <li>• Que permita a los administradores obtener el estado de todas las máquinas en la red.</li> <li>• Que permita generar el historial de la actividad viral por cada maquina.</li> </ul>
<u>Alertas</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de la actividad viral en la red y notificación al administrador de los eventos virales vía SMTP, e-mail, y por Windows 2003 server al visor de sucesos.</li> <li>• Que mande una alerta especial vía pager o e-mail.</li> </ul>





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<u>Consideraciones.</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el producto no requiera manejar recursos compartidos del lado de los clientes, para ser administrados o configurados</li> <li>• Para la administración de la solución el prestador del servicio, proporcionará el equipo, los componentes y licenciamiento que sea necesario para la implementación de la solución. Los equipos se retirará a los 30 días naturales posteriores al término del contrato respectivo.</li> <li>• Deberá de incluir un software <b>Firewall personal para las computadoras móviles.</b></li> </ul>
-------------------------	--

**1. CONSOLA DE ADMISTRACIÓN PARA EL ANTIVIRUS**

<u>Concepto</u>	<u>Características Solicitadas</u>
<u>Software ofertado</u>	El prestador del servicio deberá indicar el software o producto que cubre las características solicitadas
<u>Funcionalidades</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que mediante una o varias consolas se administre la solución propuesta.</li> <li>• Que proporcione estadísticas</li> <li>• Que el producto permita a la consola de administración obtener el estado de las máquinas en la red.</li> <li>• Que pueda monitorear la actividad viral en la red y notificar al administrador de los eventos virales vía e-mail o SMTP</li> <li>• Que el producto no requiera manejar recursos compartidos del lado de los clientes, para ser administrados o configurados</li> <li>• Que permita exportar los datos a formatos de archivo TXT o CSV.</li> </ul>
<u>Reportes</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que permita a los administradores obtener el estado de todas las máquinas en la red.</li> <li>• Que permita generar el historial de la actividad viral por cada maquina.</li> </ul>
<u>EQUIPAMIENTO Y LICENCIAMIENTO</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para la CONSOLA DE ADMINISTRACIÓN el prestador del servicio, proporcionará los equipos, componentes y licenciamiento que sea necesario para su implementación. Los equipos se retirarán a los 30 días naturales posteriores al término del contrato respectivo.</li> <li>• Deberá entregar el Licenciamiento Original de fabricante a nombre del Instituto FONACOT</li> </ul>

La implementación, puesta a punto y operación de la solución de antivirus, deberá quedar lista a más tardar a los 30 días posteriores al inicio del contrato.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

ANEXO No. 6

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 ME ABSTENDRÉ 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.

LUGAR Y FECHA

\_\_\_\_\_  
(FIRMA REPRESENTANTE LEGAL)





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

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. Suministro de Equipos 2008-2009 (Etapa 1)

Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad A	Meses de Servicio B	Precio unitario mensual C	Total Antes de IVA D=A*B*C	IVA E=D*0.15	Precio Total con IVA F=D+E
1	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) 2008	Equipo	439	48				
2	Aprovisionamiento de Computadora portátil (Laptop) 2008	Equipo	128	48				
3	Aprovisionamiento de Perfil proyección 2008	Equipo	62	48				
4	Aprovisionamiento de Computadora perfil desarrollador (MAC) 2008	Equipo	2	48				
							Total	

NOTA: los meses de servicio se ajustarán conforme a la fecha de entrega total de los equipos a suministrar.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

1.2. Suministro de Equipos 2009 (Etapa 2)

Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad A	Meses de Servicio B	Precio unitario mensual C	Total Antes de IVA D=A*B*C	IVA E=D*0.15	Precio Total con IVA F=D+E
1	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) 2009	Equipo	516	36				
2	Aprovisionamiento de Computadora portátil (Laptop) 2009	Equipo	8	36				
3	Aprovisionamiento de Perfil proyección 2009	Equipo	9	36				
Total								

NOTA: los meses de servicio se ajustarán conforme a la fecha de entrega total de los equipos a suministrar.

1.3. Administración de Garantías

Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad A	Meses de Servicio B	Precio unitario mensual C	Total Antes de IVA D=A*B*C	IVA E=D*.015	Precio Total con IVA F=D+E
1	Administración de garantías	Equipo	291	8				
Total								





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

1.4. Póliza de Soporte Técnico

Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad	Meses de Servicio _1	Precio unitario mensual	Total Antes de IVA	IVA	Precio Total con IVA
			A	B	C	D=A*B*C	E=D*0.15	F=D+E
1	Póliza soporte técnico	Equipo	1204	50				
Total								

\_1 NOTA: aplica conforme a lo descrito en el Anexo No. 4C de la Póliza de Soporte Técnico.

1.5 PERIODO DE TRANSICIÓN.- Gestión y operación de Escritorio de servicio en el Instituto FONACOT

Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Días laborales	Total Antes de IVA	IVA	Precio Total con IVA
			A	B	C	D=A*B*C	E=D*0.15	F=D+E
1	Agentes telefónicos para la Operación del Escritorio de Servicio de Transición	Personas	5		44			
Total								

1.6 Licenciamiento y puesta a punto de la Solución de ES

Concepto	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario	Total Antes de IVA	IVA	Precio Total con IVA
			A	B	C=A*B	D=C*0.15	E=C+D
2	Licencias para Administrador	Licencias	25				
3	Licencias para clientes	Licencias	1100				
4	Implantación, configuración y puesta a punto de la solución de ES	Servicio	1				
Total							

Para este concepto (1.6). El licitante podrá añadir los renglones necesarios para incluir todo el licenciamiento de la solución de ES.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

1.7 Gestión y operación continua del Escritorio de servicio en Oficinas del Prestador de Servicio

Concepto	Descripción	Unidad	Meses de servicio A	Precio unitario mensual B	Total Antes de IVA C=A*B	IVA D=C*0.15	Precio Total con IVA E=C+D
5	Operación del Escritorio de Servicio en oficinas del Prestador de Servicio	Servicio	48				
Total							

1.8 APROVISIONAMIENTO BAJO DEMANDA

Concepto	Descripción	Unidad	Precio mensual A	IVA B=A*0.15	Precio Total con IVA C=A+B
1	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) BAJO DEMANDA	Equipo			
2	Aprovisionamiento de Computadora portátil (Laptop) BAJO DEMANDA	Equipo			

A FIN DE REALIZAR LA EVALUACIÓN ECONOMICA EN IGUALDAD DE CONDICIONES SE CONSIDERARA UN APROVISIONAMIENTO BAJO DEMANDA FICTICIO DE 200 COMPUTADORAS PERSONALES Y 50 COMPUTADORAS PORTÁTILES POR UN PERIODO 36 MESES DE SERVICIO. SE REITERA QUE ESTOS DATOS SON FICTICIOS Y DE NINGUNA FORMA OBLIGA AL INSTITUTO A SOLICITARLOS. SIN EMBARGO SON NECESARIOS PARA EL CASO DE QUE EL INSTITUTO FONACOT SOLICITE EQUIPOS A DEMANDA.

A continuación se presenta la tabla para realizar el cálculo de los datos antes citados.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

Descripción	Unidad	Cantidad	Meses de Servicio	Precio unitario mensual	Total Antes de IVA	IVA	Precio Total con IVA
		A	B	C	D=A*B*C	E=D*0.15	F=D+E
Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio bajo demanda	Equipo	200	36				
Aprovisionamiento de Computadora portátil (Laptop) bajo demanda	Equipo	50	36				
Total							

<b>GRAN TOTAL : SUMA DE TOTAL 1.1 , 1.2 , 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7 y 1.8</b>			
---	--	--	--

NOTA: Los meses se consideran de 30 días.

Vigencia de la cotización: \_\_\_\_\_

EN EL CASO QUE EL INSTITUTO FONACOT ME OTORGUE 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-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 8

ARTICULO 32-D DEL CÓDIGO FISCAL

(PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA, SOLO PARA EL PRESTADOR DEL SERVICIO, DEBERÁ SER ENTREGADA AL SIGUIENTE DIA HABIL DE LA FIRMA DEL CONTRATO)

México, D.F a ---- de ----- de 2008

**Licitación Publica:** "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 XXXXXXXX, que esa Entidad adjudicó a la empresa XXXXXXXXXXXX, mediante el procedimiento derivado de la licitación pública nacional número. \_\_\_\_\_, por un monto total de: \$XXXXXXXX (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 I.2.1.16., de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2008, 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, la situación actual es activo y localizado.
- 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 el último ejercicio fiscal por el que se encuentre obligado. 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.
- 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, IETU, IDE, impuestos generales de importación y de exportación (impuestos al comercio exterior y sus accesorios. Así como créditos fiscales determinados, firmes, relacionados con la obligación de pago de las contribuciones y de presentación de declaraciones, solicitudes, avisos, informaciones o expedición de constancias y comprobantes fiscales.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- d) 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.
- e) En caso de contar con autorización para el pago a plazo que 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 y se estará a lo establecido en la regla II 2.1.9.

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-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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.
- Los contadores públicos: realizar auditorías; 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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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:

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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.

#### Capitulo 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 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.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

ANEXO No. 10

MODELO DE CONTRATO PARA EL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

(EL PRESENTE FORMATO SE AJUSTARÁ CONFORME A LA PROPUESTA TECNICA Y ECONOMICA GANADORA, ASI COMO A LAS MODIFICACIONES DERIVADAS DE LA JUNTA DE ACLARACIONES)

CONTRATO No. I-SD-2008-\_\_\_\_

CONTRATO ABIERTO DE PRESTACION DE SERVICIOS, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. ENRIQUE FRANCO CIURANA, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA EL INSTITUTO FONACOT Y POR LA OTRA, LA EMPRESA DENOMINADA \_\_\_\_\_, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, EN LO SUBSECUENTE EL PRESTADOR, SUJETÁNDOSE A LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

**DECLARACIONES**

**I. DECLARA EL REPRESENTANTE LEGAL DEL INSTITUTO FONACOT:**

- I.1 Que su representado, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en virtud a lo establecido en el Decreto por el que se crea la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril del 2006.
- I.2 Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3 Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la escritura pública número 26,529 de fecha 24 de mayo de 2006, otorgada ante la fe del Lic. Carlos Antonio Morales Montes de Oca, Notario Público No. 227 del Distrito Federal.
- I.4 No tener ninguna relación de parentesco o afinidad con el PRESTADOR en términos de la fracción XX del Artículo 8º de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- I.5 Que la adjudicación del presente contrato se realizó mediante Licitación Pública Nacional No. 14100001-00\_\_-08, con fundamento en los artículos 134 Constitucional, 26 fracción I, 28, 47 y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 30 de su Reglamento y demás relativos y aplicables a la materia, que fue adjudicado en términos del fallo emitido con fecha \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2008.
- I.6 Que cuenta con la autorización para la celebración del presente contrato plurianual, contenida en el oficio número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_ de junio de 2008, emitido de conformidad con lo previsto en el





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, en el artículo 148 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y en la octava disposición de las Disposiciones Generales para la Celebración de Contratos Plurianuales de Obras Públicas, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

- I.7 Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 3306 denominada Servicios de Informática, prevista dentro del presupuesto de egresos autorizado para los ejercicios fiscales de los años 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012 y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, según oficio número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_, emitido por \_\_\_\_\_ del INSTITUTO FONACOT.
- I.8 Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur No. 452, primer piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

**II. DECLARA EL PRESTADOR, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:**

- II.1 Que su representada es una Sociedad \_\_\_\_\_, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ otorgada ante la fe del Lic. \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de \_\_\_\_\_, bajo el folio mercantil número \_\_\_\_\_.
- II.2 Que de acuerdo con sus estatutos, su objeto social consiste entre otras actividades, en \_\_\_\_\_.
- II.3 Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave \_\_\_\_\_.
- II.4 Que dispone de la organización, experiencia, personal capacitado y demás recursos técnicos, humanos y económicos necesarios, así como de la capacidad legal suficiente para llevar a cabo los trabajos materia del presente contrato.
- II.5 Que su representada se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales federales, en observancia estricta a lo preceptuado por el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y la Regla I.2.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2008.
- II.6 Que cuenta con poderes generales para actos de administración y/o de dominio, con todas las facultades generales aún las que requieran cláusula especial expresa, en los términos del mandato otorgado, según consta en el testimonio de la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_, otorgada ante la fe del Lic. \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_, de la Ciudad de \_\_\_\_\_, declarando bajo protesta de decir verdad que a la fecha no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna, asimismo, se identifica con su credencial para votar con fotografía número de folio \_\_\_\_\_, expedida por el Registro Federal de Electores del Instituto Federal Electoral.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

- II.7 Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.8 Que para los fines y efectos legales del presente contrato, señala como domicilio de su representado el ubicado en \_\_\_\_\_.

**III. DECLARAN AMBAS PARTES:**

- III.1 Que están de acuerdo en que los apartados, títulos e incisos del presente contrato, únicamente se asignan para fines de claridad y de referencia y de ninguna manera se consideran como interpretación de condiciones del texto de este contrato.
- III.2 Que se reconocen la personalidad con la que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

**CLÁUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO.** El PRESTADOR se obliga a proporcionar los Servicio de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio, conforme a los siguientes términos generales y que de manera específica se detallan en el Anexo 1, mismo que debidamente suscrito por las partes forma parte integrante del presente contrato:

9. [Desarrollo de plan de despliegue.](#)
10. [Suministro inicial y soporte técnico.](#)
- Cantidad de equipos
  - Pre-configuración de equipos
  - Instalación de equipos de cómputos de escritorio, portátiles y proyectores.
  - Retiro de equipo a sustituir.
  - Asignación de bienes informáticos
  - Soporte técnico proactivo
  - Soporte técnico reactivo.
  - Servicios especiales.
  - Niveles de servicio requeridos.
11. [Administración de las garantías de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT.](#)
- Servicio para el equipo en garantía.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Número de equipos en administración de las garantías y soporte técnico.
  - Nivel de servicio requerido
12. [Póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT.](#)
- Condiciones generales del servicio.
  - Partes y refacciones.
  - Niveles de servicio requerido.
13. [Escritorio de servicio.](#)
- Situación Actual
  - Transición del ES
  - Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico
14. [Recursos humanos que se deberán proporcionar, para administrar y operar el servicio de suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación del escritorio de servicios.](#)
- Administrador del proyecto
  - Especialista en herramienta del software del Escritorio de Servicio (ES)
  - Supervisor del centro telefónico.
  - Supervisor de los servicios.
  - Agentes telefónicos del escritorio de servicio con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel.
  - Personal de soporte técnico de 2do nivel.
  - Personal de soporte técnico de 3er nivel
15. [Servicios bajo demanda, a solicitud expresa y por escrito del área usuaria de la Convocante.](#)
- Servicios con pago en demanda.
16. [Generales del servicio.](#)
- Transición del servicio a un nuevo PRESTADOR.
  - Condiciones técnicas para la transición a un nuevo PRESTADOR posterior al término de la vigencia del contrato derivado de la presente licitación.
  - Transferencia del INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR.

**SEGUNDA. ANEXOS.** Las partes acuerdan que los siguientes anexos debidamente suscritos por las mismas, forman parte integrante del presente contrato:

[ANEXO 1.](#) Características técnicas que debe cumplir el equipo.

[ANEXO 2.](#) Direcciones donde se suministrara el equipo.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

[ANEXO 3.](#) Lineamientos generales para la póliza de soporte técnico a equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, así como los suministrados por el prestador del servicio.

[ANEXO 4.](#) Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico.

[ANEXO 5.](#) Ubicaciones y cantidad de los equipos a suministrar.

[ANEXO 6.](#) Equipos en póliza.

[ANEXO 4 G](#) Características del antivirus.

**TERCERA. LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** El PRESTADOR se obliga a que el servicio objeto del presente contrato lo proporcione en las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur, No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, y en los domicilios detallados en el Anexo 2.

**CUARTA. PRECIOS UNITARIOS.** El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios objeto del presente contrato, la cantidad que resulte de la cuantificación mensual de los servicios prestados en el mes inmediato anterior, en términos de los siguientes precios unitarios:

1. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de Aprovevisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) durante 2008.
2. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de Aprovevisionamiento de Computadora portátil (Laptop) durante 2008.
3. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de Aprovevisionamiento de Perfil proyección durante 2008.
4. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el aprovisionamiento de Computadora perfil desarrollador (MAC) 2008.
5. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de Aprovevisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) 2009.
6. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de Aprovevisionamiento de Computadora portátil (Laptop) durante 2009.
7. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de Aprovevisionamiento de Perfil proyección durante 2009.
8. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de Administración de garantías.
9. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de Póliza soporte técnico.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

10. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por cada uno de los agentes telefónicos para la operación del escritorio de servicio de transición.
11. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por cada una de las licencias para administrador.
12. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por cada una de las licencias para clientes.
13. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio de implantación, configuración y puesta a punto de la solución de ES.
14. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por cada mes del servicio de operación del escritorio de servicio en oficinas del PRESTADOR.
15. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio mensual de aprovisionamiento de computadora personal perfil escritorio (pc's). (bajo demanda)
16. La cantidad de \$\_\_\_\_\_.00 (\_\_\_\_\_ pesos, 00/100M.N.) por el servicio mensual de aprovisionamiento de computadora portátil (Laptop) (bajo demanda).

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

**QUINTA. MONTO TOTAL DEL PRESENTE CONTRATO.** De conformidad con el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el presupuesto mínimo a ejercer por éste concepto durante la vigencia del presente contrato es de\_\_\_\_\_ más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de\_\_\_\_\_ más el Impuesto al Valor Agregado.

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

**SEXTA. EJERCICIO PRESUPUESTAL.** El PRESTADOR recibirá por los servicios prestados durante los ejercicios fiscales del 2008 al 2012, las cantidades que a continuación se describen, más el Impuesto al Valor Agregado:

Ejercicio	2008	2009	2010	2011	2012
Cantidad Mínima					
Cantidad Máxima					

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por cada período del 2008 al 2013, respectivamente. No habrá penalización ni responsabilidad alguna de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

**SÉPTIMA. FORMA DE PAGO.** El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la cláusula que antecede, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta número \_\_\_\_\_, clave número \_\_\_\_\_, que el PRESTADOR tiene a su favor en el Banco \_\_\_\_\_, S.A., sucursal \_\_\_\_\_, dentro de los 16 (dieciséis) días naturales, posteriores a la presentación de la factura correspondiente, la cual deberá contener los requisitos de ley y contar con el visto bueno del área usuaria.

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

**OCTAVA. PAGOS.** El pago de los servicios efectivamente devengados, al PRESTADOR será de conformidad con lo siguiente:

- e. Se deberá de entregar el 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; en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, 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.
- f. En caso de que el PRESTADOR presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**NOVENA. VIGENCIA.** La vigencia del presente contrato será del 1 de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2012, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

**DÉCIMA. PERIODO DE TRANSICIÓN.** Con la finalidad de no interrumpir el servicio proporcionado por el Escritorio de Servicio y derivado de los tiempos requeridos para trasladar este servicio a las Instalaciones del PRESTADOR, éste contará con un tiempo de transición, que inicia el 1 de Noviembre y hasta el 31 de diciembre de 2008.

**DÉCIMA PRIMERA. GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.** El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 58 A de su Reglamento, la póliza de fianza, así como las renovaciones anuales correspondientes, expedidas por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, sin incluir el 15% (Quince por ciento) del Impuesto al Valor Agregado, y deberá ser renovada cada ejercicio por el monto a erogar en el mismo y presentarse a más tardar dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio que corresponda.

La póliza de fianza correspondiente deberá prever en su texto, cuando menos las siguientes declaraciones:

- a) Que la fianza se otorga para garantizar todas y cada una de las obligaciones del presente contrato.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- b) Que para liberar la fianza, será requisito indispensable la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que la fianza estará vigente hasta que el INSTITUTO FONACOT acepte los servicios materia de contratación y en su caso durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan y hasta que se dicte y se ejecute la resolución definitiva por autoridad competente.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que procediera el cobro de intereses, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- e) Que la fianza continuará vigente aún cuando se otorguen prórrogas o esperas al PRESTADOR, para el cumplimiento de sus obligaciones.

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

**DÉCIMA SEGUNDA. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO.** La fianza a que se refiere la cláusula que antecede será liberada por el INSTITUTO FONACOT a través de la Subdirección General de Administración, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para liberar la fianza será indispensable la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 68, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**DÉCIMA TERCERA. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.** El PRESTADOR se obliga a entregar a la firma del presente contrato una póliza de responsabilidad civil, expedida por institución autorizada por las leyes mexicanas, con suma asegurada de \$1 000,000.00 (UN MILLÓN DE PESOS, 00/100 M.N.), a fin de hacer frente a probables daños que llegara a ocasionar su personal a las instalaciones del INSTITUTO FONACOT durante la vigencia del mismo.

**DÉCIMA CUARTA. GARANTIA CONTRA DEFECTOS DE FABRICACION.** El PRESTADOR se obliga a garantizar por escrito los servicios prestados durante la vigencia del presente contrato contra cualquier vicio o defecto oculto, y hasta un año después de haberse ejecutado, para ello deberá entregar, a la firma del presente instrumento, carta en papel membretado debidamente firmada por el representante legal donde exprese la obligación.

**DÉCIMA QUINTA. CALIDAD DEL SERVICIO.** El PRESTADOR deberá contar con la infraestructura necesaria, personal profesional y/o técnico especializado en el ramo, herramientas, procedimientos, refacciones técnicas y equipos adecuados, para el tipo de servicios solicitados, a fin de garantizar que los servicios objeto del presente contrato sean proporcionados con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida para tal efecto, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción del INSTITUTO FONACOT, en el segundo párrafo del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y/o en la legislación aplicable.

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

para el tipo de los servicios solicitados.

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

El PRESTADOR, deberá presentar los reportes de los servicios realizados debidamente sancionados y autorizados por la Dirección de Tecnología de Información del INSTITUTO FONACOT. Dichos reportes deberán ser anexados a la facturación correspondiente y contener descripción, periodo y tipo de servicio prestado.

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

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

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

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

**DÉCIMA NOVENA. MODIFICACIONES.** De conformidad con los artículos 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 56 fracción V de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT, podrá dentro de su presupuesto aprobado y disponible, bajo su responsabilidad y por razones fundadas y motivadas, acordar con los PRESTADORES respecto del presente contrato vigente, la ampliación de la vigencia del mismo, dentro de la vigencia del presente contrato, siempre que el monto total de las modificaciones no rebase, en conjunto, el 20% (Veinte por ciento) de la vigencia y el precio sea igual al pactado en el presente 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 el INSTITUTO FONACOT y los PRESTADORES.
- Que la ampliación del servicio sea debidamente justificada por el área requirente.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- Que se cumpla con los lineamientos que en materia de austeridad presupuestal dicte la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**VIGÉSIMA. PENA CONVENCIONAL.** 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 PRESTADOR una pena correspondiente al 1% (uno por ciento) por cada día natural de atraso del monto de los servicios, considerando los siguientes casos:

27. La de entregar el plan de despliegue con el visto bueno por escrito del área técnica del INSTITUTO FONACOT.
28. La de entregar conforme a la programación de entrega dentro del plan de despliegue los equipos correspondientes a 2009 y 2010.
29. La de entregar el equipo retirado en el interior de la República, al lugar previamente destinado por el INSTITUTO FONACOT.
30. La de entregar el equipo retirado en el área Metropolitana de la Ciudad de México, al lugar previamente destinado por el INSTITUTO FONACOT.
31. La de instalar memoria de 2 GB (en un módulo) de acuerdo al calendario propuesto en el plan de despliegue a los equipos bajo esta cobertura.
32. 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.
33. La de reparar el bien o regresar el bien en un máximo de treinta días naturales contados a partir del reporte del incidente inicial.
34. 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.
35. La de suministrar e instalar, los consumibles de los equipos proporcionados como respaldo.
36. La de llevar a cabo la implantación del centro telefónico del escritorio de servicio.
37. La de implantar el enlace de voz y datos del escritorio de servicio.
38. La de implantar canales alternos de contacto.
39. La de implantar la solución CMDB.
40. La de implantar la solución desktop management.
41. La de implantar la solución base de conocimientos.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

42. La de implantar el portal web.
43. La de implantar reportes vía web.
44. La de implantar el tablero de control:
45. La de llevar a cabo la distribución, instalación, configuración y migración del escritorio de servicio.
46. La de poner a punto un dispositivo especializado a demanda.
47. La de brindar asistencia técnica de personal de soporte en horarios inhábiles conforme a la programación realizada por el INSTITUTO FONACOT.
48. 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.
49. La de entregar los reportes mensuales con los detalles del inventario de activos involucrados, para la prestación del servicio, por inmueble, edificio, piso, site.
50. 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.
51. 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.
52. La de entregar reporte con descripción de problemas activos, acciones propuestas y ejecutadas, así como fechas previstas de solución.

Los factores para determinar las penalizaciones serán los siguientes:

Multiplicar el costo unitario mensual de la COMPUTADORA PERSONAL PERFIL ESCRITORIO por el número total máximo a suministrar de equipos en el año 2009, 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 2009, 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 2009

Las penalizaciones deberán ser cubiertas mediante una nota de crédito, misma que se descontará de la facturación correspondiente.

**VIGÉSIMA PRIMERA. DEDUCCIONES.** 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, según corresponda aplicará al PRESTADOR las deducciones (notas de crédito), a los conceptos del servicio que en su caso presente deficiencias.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)	Criterio para aplicar deducción	% de deducción
--------	-------------	-------------------	-------------	--------------------	---------------------------------	----------------





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<p align="center">Soporte a fallas</p>	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallas en la infraestructura tecnológica, y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de atención (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte hasta que el prestador del servicio inicia actividades de soporte)</p> <p>Tiempo promedio de solución (El tiempo que transcurre entre que el personal de el prestador del servicio inicia actividades de soporte hasta que se resuelve el incidente)</p> <p>Tiempo promedio de respaldo partir de la hora del reporte inicial (el prestador del servicio deberá proporcionar e instalar un bien de con características similares o superiores en caso de que no repare el bien original)</p> <p>Entrega el 10° día hábil del Reporte Mensual de Eventos de Soporte a fallas atendidas durante el periodo.</p>	<p>La medición para este nivel de servicio será vía el Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en el punto 2 inciso 1 del anexo técnico</p>	<p>Reporte Mensual de Eventos de Soporte a Fallas atendidas durante el periodo.</p>	<p>de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en el punto 2 inciso 1 del anexo técnico</p>	<p>Que el tiempo de atención, respuesta y respaldo en eventos de soporte a fallas se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del punto 2 inciso 1 del anexo técnico.</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 días</p>	<p>La deducción ascenderá al 0.2% del costo de la suma mensual de los componentes 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 y 2009, 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 Y 2009, más (suma) más Multiplicar el costo unitario mensual de PERFIL PROYECCIÓN por el número total máximo a suministrar de equipos del citado perfil, en el año 2008 Y 2009</p>
<p align="center">Administración de garantías</p>	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallas en la infraestructura tecnológica, y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de atención (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte hasta que el prestador del servicio inicia actividades de soporte)</p> <p>Tiempo promedio de solución (El tiempo que transcurre entre que el personal de el prestador del servicio inicia actividades de soporte hasta que se resuelve el incidente)</p> <p>Entrega el 10° día hábil del Reporte Mensual de Eventos de Soporte a fallas atendidas durante el periodo.</p>	<p>La medición para este nivel de servicio será vía el Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en el punto 3 inciso C del anexo técnico</p>	<p>Reporte Mensual de Eventos de Administración de Garantías atendidas durante el periodo</p>	<p>de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en el punto 3 inciso C del anexo técnico</p>	<p>Que el tiempo de atención y/o respuesta en eventos de administración de garantías se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del punto 3 inciso C del anexo técnico.</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 días</p>	<p>La Deducción ascenderá al 0.2% del costo total ofrecido para este servicio</p>





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

<p>Póliza de Soporte Técnico</p>	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallas en la infraestructura tecnológica, y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de atención (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte hasta que EL prestador del servicio inicia actividades de soporte)</p> <p>Tiempo promedio de solución (El tiempo que transcurre entre que el personal de el prestador del servicio inicia actividades de soporte hasta que se resuelve el incidente)</p> <p>Tiempo promedio de respaldo a partir de la hora del reporte inicial (el Prestador del servicio deberá proporcionar e instalar un bien de con características similares o superiores en caso de no repare el bien original)</p> <p>Entrega el 10° día hábil del Reporte Mensual de Eventos de Soporte a fallas atendidas durante el periodo.</p>	<p>La medición para este nivel de será vía el Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en el punto 4 inciso C del anexo técnico</p>	<p>Reporte Mensual de Eventos de Póliza de Soporte atendidas durante el periodo</p>	<p>de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en el punto 4 inciso C del anexo técnico</p>	<p>Que el tiempo de atención y/o respuesta en eventos de Póliza de Soporte se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del punto 4 inciso C del anexo técnico.</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 días</p>	<p>La Deducción ascenderá al 0.2% del costo total ofrecido para este servicio</p>										
<p>Escritorio de Servicio</p>	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo del Escritorio de Servicio como son:</p> <table border="1" data-bbox="201 1241 456 1650"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rapidez para Contestar *</td> </tr> <tr> <td>Tiempo en Espera *</td> </tr> <tr> <td>Índice de abandono de llamadas *</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de la llamada en el Nivel 0 *</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de la llamada en el Nivel 1 *</td> </tr> <tr> <td>Índice de Satisfacción de los Usuarios</td> </tr> <tr> <td>Documentación de Incidentes</td> </tr> <tr> <td>Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento a incidentes escalados al Nivel 3</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Rapidez para Contestar *	Tiempo en Espera *	Índice de abandono de llamadas *	Tiempo de la llamada en el Nivel 0 *	Tiempo de la llamada en el Nivel 1 *	Índice de Satisfacción de los Usuarios	Documentación de Incidentes	Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal	Seguimiento a incidentes escalados al Nivel 3	<p>La medición para este nivel de servicio será vía herramientas del ACD y del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en anexo 4 D inciso F</p>	<p>Reporte Mensual de llamadas durante el periodo</p>	<p>de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en el punto 2 inciso I del anexo técnico</p>	<p>Que los tiempos solicitados se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del anexo 4 D inciso F</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 días</p>	<p>La Deducción ascenderá al 0.2% del costo total ofrecido para este servicio</p>
Descripción																
Rapidez para Contestar *																
Tiempo en Espera *																
Índice de abandono de llamadas *																
Tiempo de la llamada en el Nivel 0 *																
Tiempo de la llamada en el Nivel 1 *																
Índice de Satisfacción de los Usuarios																
Documentación de Incidentes																
Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal																
Seguimiento a incidentes escalados al Nivel 3																

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





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

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

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

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

El PRESTADOR como patrón de las personas que en su caso designe como sus auxiliares, especialistas o técnicos para llevar a cabo el objeto del presente contrato, será el único responsable de las obligaciones derivadas de las disposiciones legales y demás ordenamientos aplicables en materia de trabajo y seguridad social, obligándose a responder de todas y cada una de las reclamaciones que dichas personas presenten en su contra o en contra del INSTITUTO FONACOT obligándose en este mismo acto a dejar en paz, a salvo y libre de cualquier responsabilidad al INSTITUTO FONACOT, reconociendo expresamente el PRESTADOR que es el único responsable del pago de sus sueldos, salarios, cuotas del Instituto Mexicano del Seguro Social y todas las demás prestaciones establecidas en los ordenamientos legales, comprometiéndose a mantener a salvo en todo momento al INSTITUTO FONACOT en caso de cualquier reclamación que se presentare en su contra derivada de su relación contractual con el INSTITUTO FONACOT o, en su caso, contra el INSTITUTO FONACOT por dicho concepto.

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

Asimismo, el PRESTADOR, se obliga a que para el supuesto de que para la prestación del servicio objeto de este contrato, requiera del uso intensivo de mano de obra y que ésta implique un costo superior al treinta por ciento del monto total del presente contrato, cumplirá durante la vigencia del mismo, con la inscripción y pago de cuotas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, por lo que de manera bimestral entregará al INSTITUTO FONACOT, las constancias de cumplimiento.

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

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

- A) No inicia la prestación de los servicios objeto de este contrato en la fecha pactada.
- B) No ejecuta los servicios de conformidad a lo establecido en el presente contrato, o sin motivo justificado no acata las indicaciones del INSTITUTO FONACOT.
- C) Suspende injustificadamente los servicios materia del presente contrato.





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

- D) Por cualquier causa deja de tener capacidad técnica y los elementos necesarios para proporcionar el servicio.
- E) Cede en forma parcial o total a terceras personas los derechos u obligaciones derivados del presente contrato.
- F) No da al INSTITUTO FONACOT las facilidades y datos necesarios para la supervisión y verificación de los servicios contratados.
- G) Se declara en quiebra o suspensión de pagos o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- H) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en su anexo.

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

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

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

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

Cuando por motivo del atraso en la entrega de los servicios, o el procedimiento de rescisión se ubique en un ejercicio fiscal diferente a aquél en que hubiere sido adjudicado el contrato, el INSTITUTO FONACOT podrá recibir los servicios, previa verificación de que continúa vigente la necesidad de los mismos y se cuenta con partida y disponibilidad presupuestaria del





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

ejercicio fiscal vigente, debiendo modificarse la vigencia del presente contrato con los precios originalmente pactados. Cualquier pacto en contrario a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se considerará nulo.

**VIGÉSIMA SEXTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.** El INSTITUTO FONACOT podrá dar por terminado anticipadamente el contrato mediante comunicación por escrito con 5 (cinco) días hábiles de antelación al PRESTADOR, cuando concurren razones de interés general, o bien, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir los servicios originalmente contratados, y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas se ocasionaría algún daño o perjuicio al INSTITUTO FONACOT quedando únicamente obligado el INSTITUTO FONACOT a reembolsar al PRESTADOR los gastos no recuperables en que haya incurrido, siempre que éstos sean razonables, estén comprobados y se relacionen directamente con el contrato correspondiente, lo anterior de conformidad con lo previsto en el último párrafo del artículo 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 66 de su Reglamento.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. CONFIDENCIALIDAD.** El PRESTADOR se compromete a guardar la confidencialidad de la información manejada y en especial de la base de datos que proporcione el INSTITUTO FONACOT para el servicio objeto del presente contrato, la base de datos no podrá copiarse, transmitirse ni proporcionarse de ninguna forma a terceros.

Asimismo, las bases de datos y todos los materiales asociados, archivos, pruebas, respaldos y la documentación derivada, deberán entregarse al INSTITUTO FONACOT al término de la prestación de los servicios. Lo anterior en términos de lo establecido en el anexo \_\_\_\_\_, el cual debidamente firmado por las partes forma parte integrante del presente contrato.

**VIGÉSIMA OCTAVA. USO, COMERCIALIZACIÓN Y LICENCIAMIENTO.** El PRESTADOR se compromete a que la autoría, uso, modificación, derechos de autor y explotación del software producto del presente contrato quedará bajo la propiedad del INSTITUTO FONACOT y que se abstendrá de su uso y comercialización.

**VIGÉSIMA NOVENA. ADMINISTRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 55-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el \_\_\_\_\_, en su carácter de encargado de la Dirección de Tecnología de Información, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.

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

**LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DÍA \_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 200\_\_, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.**





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR

CONTRATO No. I-SD-A-2008-00\_\_

ELABORÓ: LIC. CELIA NAJERA ALARCON \_\_\_\_\_

SUPERVISÓ: LIC. MINERVA SANDOVAL ALANIS \_\_\_\_\_





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

**Anexo 11 "Carta de Confidencialidad"**

(PAPEL MEMBRETADO DE LA EMPRESA, SOLO PARA EL PRESTADOR DEL SERVICIO, DEBERÁ SER ENTREGADA AL SIGUIENTE DIA HABIL DE LA FIRMA DEL CONTRATO)

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 XXXXXXXXX, que esa Entidad adjudicó a la empresa XXXXXXXXXXXXX, mediante el procedimiento derivado de la licitación pública nacional número. \_\_\_\_\_, nos obligamos a cumplir con los siguientes términos de confidencialidad y reserva:

1. Mantener la confidencialidad y reserva por un plazo indefinido de la información, documentos, medios, equipos y recursos técnicos que se me proporcionen o a los cuales tenga acceso autorizado, como:

Licencias y llaves de activación de programas de cómputo propiedad del INSTITUTO FONACOT.

Operación, configuración, arreglos, esquemas, gráficos, diagramas, tendidos y proyecciones de enlaces de comunicación, equipos y/o componentes de seguridad física y lógica, programas de cómputo de monitoreo, seguridad, administración y control de accesos.

Bases de datos para la administración de los usuarios de servicios de Internet, correo electrónico, autenticación de redes, acceso a aplicaciones, sistemas y redes de cómputo, conmutación de voz y datos.

Anexos técnicos, memorias, informes, notas y en general cualquier documentación impresa o electrónica, elaborada por el FONACOT o que forme parte de un contrato de adquisición y/o contratación de servicios que describa la instalación de redes de datos, voz, servidores de misión crítica, equipos de cómputo y software.

2. A no realizar el acceso, uso, reproducción, recopilación, sustracción, cesión, transmisión, ocultamiento, extravío, alteración, inutilización, daño, destrucción, envío, revelación, divulgación, distribución, comercialización, total o parcial, con o sin fines de lucro, no autorizada de datos o información, impresa, almacenada o fijada en medios electrónicos, electromagnéticos, ópticos o de cualquier otro soporte tecnológico.

3. A cumplir las normas, procedimientos, prácticas y mecanismos de protección establecidos por INSTITUTO FONACOT para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del Fondo, incluidos sus medios de almacenamiento, procesamiento y transmisión.

Lo anterior, en el entendido de que el INSTITUTO FONACOT nos proporcionará los elementos necesarios para el desarrollo y cumplimiento del objeto de las bases de la licitación \_\_\_\_\_ (número de licitación) y del contrato que se llegue a celebrar, sin que ello implique cesión alguna de derechos, ni la transmisión o dominio de la propiedad de la información, documentos, medios, equipos y recursos técnicos, para los propósitos de este contrato.

4. Los daños y perjuicios que podrían generarse con motivo del incumplimiento de lo establecido en el presente documento dará derecho al INSTITUTO FONACOT a llevar a cabo todas las acciones legales que juzgue convenientes para obtener la reparación de





**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14100001-XXX-08  
PARA LA CONTRATACION ABIERTA PLURIANUAL DEL SERVICIO DE  
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TECNICO Y  
OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO**

---

los daños y perjuicios que se le causen por el incumplimiento. Una vez que el incumplimiento haya sido declarado por autoridad competente y a requerimiento por escrito del INSTITUTO FONACOT, se reparará el daño en el término que establezca la autoridad competente.

Nos obligamos por nosotros mismos y por el personal asignado para el desarrollo del objeto de la presente licitación a cumplir a cabalidad con estos compromisos.

Conociendo el contenido de los términos y condiciones de este documento, expresamos nuestra total conformidad.

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del representante legal de (nombre de la empresa)