

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA CONFORME A LOS ARTÍCULOS 134 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, 25, 26 FRACCIÓN I, 26 BIS FRACCIÓN III, 47 DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y 85 DE SU REGLAMENTO, 50 DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA Y 148 DE SU REGLAMENTO ASÍ COMO EL SEGUNDO TRANSITORIO DEL DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN, ADICIONAN Y DEROGAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL Y DEMÁS DISPOSICIONES APLICABLES EN LA MATERIA.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Í N D I C E

I.- INFORMACIÓN GENERAL	4
II.-DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR.	4
II.1 CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.	5
II.2 PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPOSICIONES.	5
II.3 PLAZO, HORARIO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	6
II.4 MANUALES, CATÁLOGOS Y FOLLETOS	6
II.5 ANTICIPOS.	6
II.6 PAGO.	6
II.7 IMPUESTOS Y DERECHOS.	7
II.8 GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO.	7
II.9 GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	7
II.10 GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.	8
II.11 PÓLIZA DE SEGURO	8
II.12 RESPONSABILIDAD LABORAL	8
II.13 PENA CONVENCIONAL Y DEDUCTIVA.	8
II.13.1 PENA CONVENCIONAL	8
II.13.2 DEDUCTIVAS.	9
III.- CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.	11
III.1 CONSULTA DE LA CONVOCATORIA.	11
III.2 EVENTOS Y ACTOS DE LA LICITACIÓN.	12
III.3 JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.	12
III.4 ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.	13
III.5 FALLO.	15
III.6 ACTAS DE LOS ACTOS Y SU NOTIFICACIÓN.	15
III.7 FIRMA DEL CONTRATO	15
IV.- CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.	16
V.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	16
V.1 PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DE COMPRANET 5.0	16
V.2 DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES	16
V.3 PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA (SOBRE ÚNICO CERRADO).	19
V.3.1 PROPOSICIÓN TÉCNICA.	19
V.3.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA	23
VI.- TIPO DE CONTRATACIÓN	24
VII.- CRITERIOS PARA EVALUACIÓN, ADJUDICACIÓN Y DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES	24
VII.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES.	24
VII.2 PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA	25
VII.3 PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA	35
VII.4 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.	36
VII.5 DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES	36
VIII.- DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN.	37
VIII.1 DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.	37
VIII.2 SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN	37
VIII.3 CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN	37
IX.- NULIDAD DE LOS ACTOS, CONTRATOS Y CONVENIOS, INCONFORMIDADES Y	38

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

CONTROVERSIAS.		
IX.1	NULIDADES	38
IX.2	INCONFORMIDADES	38
IX.1	CONTROVERSIAS	38
X.- TIPO Y MODELO DE CONTRATO		38
X.1	DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR UN CONTRATO	39
X.2	MODIFICACIÓN AL CONTRATO	40
X.3	PRÓRROGAS	40
X.4	SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	40
X.5	RESCISIÓN DEL CONTRATO	40
X.6	TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO	40
ANEXOS		41

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

El *Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT)*, a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, en adelante la Convocante, con domicilio en Av. Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal 06760 en la Ciudad de México, con los teléfonos 5265-7400, Ext. 7380 y correo electrónico beatriz.fajardo@fonacot.gob.mx, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 25, 26 fracción I, 26 Bis fracción III, 27, 28 fracción I, 30, 47 y demás relativos y aplicables de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante **La Ley**; así como, 39, 42 y 85 de su Reglamento en adelante **El Reglamento**, 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 148 de su Reglamento, Segundo Transitorio del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y demás disposiciones aplicables en la materia.

C O N V O C A

A las personas físicas y morales cuya actividad u objeto social, sea entre otros, prestar servicios relacionados con el objeto de esta convocatoria y que se encuentren debidamente constituidas conforme a las Leyes Mexicanas y que se interesen y cumplan los requisitos para participar en la Licitación Pública Nacional Mixta No. **LA-014P7R001-N27-2014**, conforme a las siguientes:

B A S E S

I. **INFORMACIÓN GENERAL.**

En la presente Licitación Pública Nacional Mixta podrán participar personas físicas y morales de nacionalidad mexicana, debidamente establecidas de conformidad con la Legislación Mexicana, de acuerdo a la fracción I del artículo 28 de **La Ley**, asimismo que no se encuentren inhabilitadas en términos de **La Ley**.

Con fundamento en lo que establecen los artículos 26 Bis fracción III y 27 de **La Ley**, la presente Licitación Pública es Mixta por lo que los Licitantes deberán presentar sus preguntas, proposiciones técnica y económica y documentación en forma presencial o electrónica a través de medios remotos de comunicación electrónica, en adelante **Compranet 5.0.**, conforme al Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado Compranet, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del 2011 **Anexo 1**.

Es importante señalar que no se recibirán proposiciones a través de servicio postal o mensajería.

La Convocante cuenta con los recursos necesarios para la contratación plurianual del servicio objeto de la presente licitación, de conformidad con el oficio de suficiencia presupuestal número SGA-242, en la partida 31904 01, para los ejercicios fiscales 2014, 2015, 2016 y 2017.

La adjudicación del servicio señalado en el **Anexo 13 "Características técnicas del servicio"**, será a un sólo licitante y abarcará los ejercicios 2014, 2015, 2016 y 2017.

II.- **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR.**

El detalle de las características, especificaciones y alcances de la contratación que deberá cumplir el servicio objeto de esta licitación, se señalan en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"** de esta Convocatoria.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Los compromisos u obligaciones que se deriven de la presente licitación se formalizarán mediante la suscripción de un contrato de conformidad con el artículo 45 de **La Ley**.

II.1.- CONDICIONES DE LA CONVOCATORIA.

Las condiciones contenidas en esta convocatoria de licitación, así como en las proposiciones presentadas por los licitantes no podrán ser negociadas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 séptimo párrafo de **La Ley**.

II.2.- PRESENTACIÓN CONJUNTA DE PROPOSICIONES.

Para el caso de los licitantes que opten por la presentación conjunta de proposiciones conforme a lo dispuesto en los párrafos tercero, cuarto y quinto del artículo 34 de **La Ley** y el artículo 44 de **El Reglamento** deberán cumplir con lo siguiente:

- I. Tendrán derecho a participar, cuando cualquiera de los integrantes de la agrupación presente un escrito mediante el cual manifieste su interés en participar en la junta de aclaraciones y en el procedimiento de contratación.
- II. Deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable, en el que al menos, se establezcan con precisión los aspectos siguientes:
 - A. Nombre, domicilio y Registro Federal de Contribuyentes de las personas integrantes, señalando en su caso los datos de los instrumentos públicos con los que se acredita la existencia legal de las personas morales y, de haberlas, sus reformas y modificaciones, así como el nombre de los socios que aparezcan en éstas.
 - B. Nombre y domicilio de los representantes de cada una de las personas agrupadas; señalando 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 proposición y con esta licitación.
 - D. La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona integrante, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones.
 - E. Estipulación expresa de que cada uno de los firmantes quedará obligado junto con los demás integrantes, ya sea en forma solidaria o mancomunada, según se convenga, para efectos del procedimiento de contratación y del contrato, en caso de que este les sea adjudicado.
 - F. En el acto de presentación y apertura de proposiciones el representante común de la agrupación deberá señalar que la proposición se presenta en forma conjunta. el convenio a que hace referencia la fracción II de este numeral se presentará con la proposición y, en caso de que se les adjudique el contrato, dicho convenio, formará parte integrante del mismo como uno de sus anexos;
- III. En el supuesto de que se adjudique el contrato a los licitantes que presentaron una proposición conjunta, el convenio indicado en la fracción II del artículo 44 de **El Reglamento** y las facultades del apoderado legal de la agrupación que formalizará el contrato respectivo, deberán constar en escritura pública, salvo que el contrato sea firmado por todas las personas que integran la agrupación que formula la proposición conjunta o por sus representantes legales, quienes en lo individual, deberán acreditar su respectiva personalidad, o por el apoderado legal de la nueva sociedad que se constituya por las personas que integran la agrupación que formuló la proposición conjunta, antes de la fecha fijada para la firma del contrato, lo cual deberá comunicarse mediante escrito a la Convocante por dichas personas o por su apoderado legal, al momento de darse a conocer el fallo o a más tardar en las veinticuatro horas siguientes.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

IV. Cuando resulte adjudicada una proposición conjunta el contrato deberá ser firmado por el representante legal de cada una de las personas participantes en la proposición en las cuales serán consideradas para efectos del procedimiento y del contrato como responsables solidarios o mancomunados según se establezca en el contrato.

Los integrantes de la agrupación deberán indicar el tamaño de cada una de las empresas que integren la misma conforme al acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas, publicado en el diario oficial de la federación del martes 30 de junio de 2009 o bien señalar que su representada no se encuentra dentro de dicha estratificación ([Anexo 12](#)).

II.3.- PLAZO, HORARIO Y LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El licitante ganador deberá iniciar el día hábil siguiente al fallo las actividades de transición necesarias para que inicie con la prestación de los servicios en los horarios y lugares señalados en el [Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"](#) a partir del 01 de agosto de 2014 y hasta el 31 de diciembre de 2017.

II.4. MANUALES, CATÁLOGOS Y FOLLETOS.

Los licitantes deberán entregar dentro de la propuesta técnica los manuales, catálogos y/o folletos de cada uno de los bienes que oferta como parte integrante de su propuesta, la no presentación de los mismos **será motivo de descalificación**.

Por lo que respecta a la integración de manuales, catálogos y/o folletos, podrán cumplir dicho requisito, integrando la información con imágenes de páginas web indicando la dirección URL de donde se obtuvo, mismos que deberán entregarse en idioma español. En caso de que los manuales, catálogos y/o folletos se encuentren redactados en un idioma distinto al español, se deberán acompañar de traducción simple al español. No se aceptarán manuales, catálogos y/o folletos hechos en computadora.

En cada uno de los manuales, catálogos y/o folletos se deberá señalar el número de la presente licitación y el nombre del licitante, identificando los bienes que oferta dentro de su propuesta.

II.5.- ANTICIPOS.

No se otorgará anticipo.

II.6.- PAGO.

El pago se realizará de acuerdo a los servicios proporcionados en el mes inmediato anterior de que se trata dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación del Comprobante Fiscal Digital por Internet CFDI (factura electrónica) y previa validación por parte de la Dirección de Tecnología de la Información de los servicios y entregables señalados en el [Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"](#).

Los CFDI's (facturas) deberán contar con el visto bueno del administrador del contrato y con los requisitos fiscales vigentes señalados en los artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación Aplicable en los Estados Unidos Mexicanos, por lo que deberán:

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

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Distrito Federal, 2° piso, en la oficina de la Dirección de Tecnología de la Información y al siguiente correo electrónico jorge.vertiz@fonacot.gob.mx con copia a alejandrorodriguez@fonacot.gob.mx en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles.

2. Indicar la descripción de los servicios, cantidad, unidad de medida, precio unitario, impuestos y precio total, así como el número de contrato que ampara dicha factura.

En su caso, el pago quedará condicionado, proporcionalmente, al pago que el licitante ganador deba efectuar por concepto de penas convencionales y deductivas a las facturas con motivo del incumplimiento total o parcial en que pudiera incurrir el licitante ganador respecto a la prestación del servicio. En el supuesto de que sea rescindido el contrato se hará efectiva la garantía de cumplimiento, por lo que no procederá el cobro de dichas penas ni la contabilización de las mismas, de conformidad con el artículo 100 último párrafo de **El Reglamento**.

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el licitante ganador, este deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación. En los casos de prórroga para el pago de Créditos Fiscales, los recargos 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 51, párrafo tercero y cuarto de **La Ley**.

En caso de que el licitante ganador presente sus facturas con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de los artículos 89 y 90 de **El Reglamento**.

El prestador podrá modificar el número de cuenta y el nombre de la Institución citada, siempre que dé aviso al Instituto FONACOT por lo menos con 10 (diez) días naturales de anticipación a la presentación de la factura.

II.7.- IMPUESTOS Y DERECHOS.

La Convocante cubrirá al licitante ganador únicamente el impuesto al valor agregado correspondiente al servicio recibido, cualquier otro impuesto o derecho que se genere con motivo de la prestación del servicio será responsabilidad del licitante ganador.

II.8.- GARANTÍA DE CALIDAD DEL SERVICIO.

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

Personal autorizado de la Dirección de Tecnología de la Información, se encargará de comprobar, supervisar y verificar la realización correcta y eficiente del servicio objeto de esta licitación.

Asimismo, indicarán las anomalías o deficiencias en el cumplimiento del contrato por parte del licitante ganador, sobre los aspectos descritos con anterioridad, tal comunicación se hará por escrito y en la misma se fijará un plazo para la corrección que proceda.

II.9.- GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El licitante que resulte adjudicado deberá garantizar el fiel y exacto cumplimiento del contrato, mediante fianza expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establecen los artículos 48 fracción II y 49 fracción II de **La Ley** y el artículo 87 de **El Reglamento**, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto total por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate, debiendo ser renovada cada ejercicio fiscal por el monto máximo a ejercer en el mismo, la cual deberá presentarse para el primer ejercicio fiscal a más tardar dentro de los

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

diez días naturales posteriores a la firma del contrato y para los ejercicios subsecuentes deberá ser dentro de los primeros diez días naturales del ejercicio fiscal que corresponda. La renovación señalada deberá realizarse conforme a lo dispuesto por la fracción II y el último párrafo del artículo 103 de **El Reglamento**, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la cual deberá entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, cita en Avenida Insurgentes Sur No. 452 1° Piso, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, México D.F., C.P. 06760.

La fianza deberá redactarse en la forma y términos establecidos en el **Anexo 2** de esta convocatoria.

II.10.- GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

La garantía relativa a la responsabilidad civil del licitante ganador, será mediante póliza expedida por institución autorizada por las Leyes Mexicanas a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, por un importe mínimo de \$600,000.00 (Seiscientos mil Pesos 00/100 M.N.) que garantice la protección de daños y perjuicios que pudieran presentarse como resultado de las actividades propias del licitante ganador por la ejecución de los servicios que se contraten derivados de este procedimiento, la cual deberá ser entregada dentro de los 4 días hábiles siguientes a la emisión del Fallo correspondiente.

II.11 PÓLIZA DE SEGURO

Es responsabilidad del licitante ganador asegurar los equipos de computo suministrados contra cualquier cualquier riesgo, pérdida o daño que sufran durante la vigencia del contrato. El no contar con una póliza de seguro, no exime al prestador de servicio de cumplir con los niveles de servicio establecidos, obligándose a proporcionar un equipo de respaldo a fin de mantener la continuidad de la operación del Instituto

II.12.- RESPONSABILIDAD LABORAL.

Queda expresamente estipulado que el personal del licitante ganador estará bajo la responsabilidad directa del mismo por lo tanto, en ningún momento se considerará a la Convocante como patrón sustituto, ni tampoco al licitante ganador como intermediario, por lo que el Instituto FONACOT, no tendrá relación alguna de carácter laboral con dicho personal y consecuentemente queda liberada de cualquier responsabilidad de las reclamaciones que se pudieran presentar en contra de la Convocante.

II.13.- PENA CONVENCIONAL Y DEDUCTIVA.

II.13.1. PENA CONVENCIONAL

En términos de lo previsto por los artículos 53 de **La Ley**, 95 y 96 de **El Reglamento**, el Instituto FONACOT, según corresponda aplicará al licitante ganador las penas convencionales por cada día natural de atraso en el incumplimiento de la prestación del servicio, de conformidad con lo siguiente:

Suministro inicial de equipos:

Considerando que el no contar con el equipo de computo solicitado, afectaría el inicio del servicio, se aplicará una pena convencional por causa imputable al licitante ganador, del 10% por cada día de atraso sobre el costo mensual de cada equipo no entregado, considerando los costos señalados en la propuesta económica .

Suministro de Recursos Humanos

Considerando que el no contar con el total de recurso humano solicitado, afectaría el inicio del servicio, se aplicará una pena convencional por causa imputable al licitante ganador, del 1% por cada día de atraso sobre el monto total del servicio SUMINISTRO DE EQUIPOS, considerando el costo señalado en la propuesta económica .

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Servicio de antivirus

Por atraso imputable al licitante ganador, se aplicará una pena convencional del 3% por cada día de atraso sobre el costo total mensual de los servicios Aprovechamiento de computadora personal perfil PC de escritorio y Aprovechamiento de computadora portátil perfil Lap Top, considerando los costos señalados en la propuesta económica.

Implementación Mesa de Servicio

Por causa imputable al licitante ganador en el incumplimiento de cualquiera de los puntos indicados en el nivel de servicio Implementación de Mesa de Servicio, se aplicará una pena convencional del 3% por cada día de atraso sobre el monto mensual total del servicio IMPLANTACION, CONFIGURACION, PUESTA A PUNTO Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO, considerando el costo señalado en la propuesta económica.

Reportes de mesa de servicio

Por atraso imputable al licitante ganador, se aplicará una pena convencional del 1% por cada día de atraso sobre el costo total mensual del servicio IMPLANTACION, CONFIGURACION, PUESTA A PUNTO Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO

Reportes de Antivirus

Por atraso imputable al licitante ganador, se aplicará una pena convencional del 1% por cada día de atraso sobre el costo total mensual del servicio IMPLANTACION, CONFIGURACION, PUESTA A PUNTO Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO

El pago, quedará condicionado, proporcionalmente, al pago y/o deducción que el prestador de servicio deba efectuar por concepto de penas convencionales mediante pago en efectivo o con cheque certificado en la caja del inmueble ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452 planta baja, Col Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, México, D.F., la que emitirá el recibo correspondiente, en el entendido de que en el supuesto que sea rescindido el contrato, no procederá el cobro de dicha penalización, ni la contabilización de la misma para hacer efectiva la garantía de cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de que la Convocante pueda optar entre exigir el cumplimiento del contrato o rescindirlo, de conformidad a lo establecido en el Artículo 54 de **La Ley**.

Para el pago de las penas convencionales, la Convocante informará por escrito al prestador de servicio el cálculo de la pena convencional correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto a que se hizo acreedor.

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

La acumulación de dichas penas no excederá del importe de la garantía del cumplimiento del contrato, es decir del 10% (diez por ciento) antes de I.V.A., de conformidad con el Artículo 53 de **La Ley** y 96 de **El Reglamento**.

II.13.2. DEDUCTIVAS.

En términos de lo previsto por los Artículos 53 BIS de **La Ley** y 97 de **El Reglamento**, la Convocante aplicará al licitante ganador las deducciones a los conceptos del servicio que en su caso presenten deficiencias.

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

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Las siguientes tablas muestran los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo mensual del servicio correspondiente (Servicio suministro de equipos o Servicio póliza de soporte técnico según sea el caso) de acuerdo con los costos señalados en la propuesta económica:

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

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

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

D= porcentaje de disponibilidad durante el periodo

La convocante considerará de forma mensual la disponibilidad (**D**) de los servicios contemplando los tiempos establecidos en las coberturas limitada o amplia (**TC**) y tiempos fuera (**TF**) acumulados de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Las deductivas se aplicaran por separado, por el incumplimiento en los niveles de servicio solicitados **TA, TS y TR** por lo que se realizara la suma de deductivas=**DTA+DTS+DTR** para prioridad uno mas prioridad dos mas prioridad tres mas prioridad cuatro.

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

1.2. Operación mesa de servicio

Por causa imputable al licitante ganador en la operación de la mesa de servicio, la siguiente tabla muestra los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo total mensual del servicio IMPLANTACION, CONFIGURACION, PUESTA A PUNTO Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO, considerando los costos señalados en la propuesta económica.

Calidad de Servicios Lograda (Cambio Estándar)		
Límite inferior	Limite Superior	Porcentaje de deducción
99.5%	100%	0%
98.5%	99.4%	1%
97.5%	98.4%	2%
97.4% o menor		3%

El Instituto FONACOT considerará la siguiente fórmula para obtener el porcentaje de deducción mensual relacionado con la operación de la mesa de servicio, que se encuentren fuera del nivel de servicio solicitado

$$D = \frac{(ST - SF) \times 100}{ST}$$

D= Deducción.

ST= Cantidad total mensual

SF= Cantidad total mensual fuera de nivel de servicio

III.- CALENDARIO Y LUGAR DE LOS ACTOS.

III. 1.- CONSULTA DE LA CONVOCATORIA.

La convocatoria podrá ser consultada en el domicilio de la Convocante, hasta inclusive el sexto día natural previo al acto de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación. El horario de consulta será de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas sin costo alguno.

Asimismo, la información de esta convocatoria estará disponible a través de **Compranet 5.0.**, para su consulta en el sitio <http://www.compranet.gob.mx>.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

ACTO	FECHA Y HORA	LUGAR
Junta de Aclaraciones al contenido de la Convocatoria	03/Junio /2014 a las 11:00 Horas	Auditorio ubicado en el 4° piso del domicilio de la Convocante.
Presentación y Apertura de Proposiciones	10/Junio /2014 a las 10:00 Horas	Auditorio ubicado en el 4° piso del domicilio de la Convocante.
Fallo	16/Junio /2014 a las 17:00 Horas	Auditorio ubicado en el 4° piso del domicilio de la Convocante.
Firma del contrato	El contrato se firmará dentro de los 15 días naturales siguientes al de la fecha de Fallo de la presente licitación.	Sala de juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios ubicada en el 1° piso del domicilio de la Convocante.

De conformidad con las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, los Actos referidos podrán ser presididos indistintamente por el Subdirector General de Administración, o el Director de Recursos Materiales y Servicios o el Líder Funcional en Adquisiciones, como servidores públicos designados.

En caso de que por causas de fuerza mayor o caso fortuito no sea posible desarrollar los actos previstos en el presente procedimiento de licitación, éstos serán pospuestos y se reanudarán tan pronto desaparezcan las causas que motivaron la suspensión, previa notificación por escrito a los licitantes, sin que esto implique responsabilidad alguna para la convocante.

III.2.- EVENTOS Y ACTOS DE LA LICITACIÓN.

Los eventos y actos de la presente licitación, se llevarán a cabo de forma mixta conforme a lo dispuesto en el artículo 26 Bis fracción III de **La Ley**, y se desarrollarán en el auditorio del 4° piso del inmueble ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, México, D.F.

Podrán asistir a los diferentes actos de la presente licitación, cualquier persona física o moral, así como los representantes de las Cámaras, Colegios o Asociaciones Profesionales u otras Organizaciones no Gubernamentales, bajo la condición de registrar anticipadamente su asistencia al acto y fungir únicamente como observadores y abstenerse de intervenir en cualquier forma en los mismos de conformidad con lo dispuesto por el artículo 26 penúltimo párrafo de **La Ley**.

III.3.- JUNTA DE ACLARACIONES A LA CONVOCATORIA.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 Bis de **La Ley**, 45 y 46 de **El Reglamento** y con el objeto de resolver las dudas que pudieran motivarse con la lectura del contenido de la convocatoria, la junta de aclaraciones de la misma se llevará a cabo el día **03 de Junio de 2014, iniciando a las 11:00 horas**, en el auditorio del 4° piso del inmueble ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F.

Conforme a lo establecido en los artículos 33 Bis de **La Ley** y 45 de **El Reglamento**, las personas que pretendan solicitar aclaraciones a los aspectos contenidos en la presente Convocatoria, junto con sus preguntas las cuales se deberán entregar en formato de **Excel** (el cual se encontrará disponible para su descarga en el portal de CompraNet) y remitir un escrito hasta las **11:00 del 02 de Junio de 2014**, en el que manifiesten su interés en participar en la licitación, por si o en representación de un tercero, de no presentarse dicho escrito, se permitirá el acceso a la junta de aclaraciones a la persona que lo solicite, en calidad de observador conforme a lo señalado por el artículo 26 penúltimo párrafo de **La Ley**.

Las modificaciones y aclaraciones que se hicieren durante el evento serán parte integrante de la presente Convocatoria, por lo que deberán ser consideradas por los licitantes para la elaboración de las propuestas, las

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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.

En el supuesto de que las proposiciones se presenten a través de medios remotos de comunicación electrónica, las dudas y el escrito en el que manifieste su interés de participar en la licitación referida, también podrán ser remitidas a través del programa informático **CompraNet 5.0**. En estos casos, la solicitud de aclaración del contenido de la convocatoria deberá ser enviada a más tardar veinticuatro horas antes de la fecha y hora en que se vaya a realizar la junta de aclaraciones.

Las solicitudes de aclaración que sean recibidas con posterioridad al plazo establecido en el segundo párrafo de este numeral, no serán contestadas por la Convocante por resultar extemporáneas, integrándose al expediente respectivo; en caso de que algún licitante presente nuevas solicitudes de aclaración en la junta correspondiente las deberá entregar por escrito y la convocante las recibirá, pero no les dará respuesta. En ambos supuestos, si el servidor público que presida la junta de aclaraciones considera necesario citar a una ulterior junta, la Convocante deberá tomar en cuenta dichas solicitudes para responderlas.

Se dará lectura a las respuestas de todas las solicitudes de aclaración recibidas dentro del plazo estipulado, la Convocante procederá a dar contestación mencionando el nombre del o los licitantes que las presentaron. La Convocante podrá optar por dar contestación a dichas solicitudes de manera individual o de manera conjunta tratándose de aquéllas que hubiera agrupado por corresponder a un mismo punto o apartado de la convocatoria a la licitación pública.

El servidor público que presida la junta de aclaraciones podrá suspender la sesión, en razón del número de solicitudes de aclaración recibidas o del tiempo que se emplearía en darles contestación, informando a los licitantes la hora y, en su caso, fecha o lugar, en que se continuará con la junta de aclaraciones

Una vez que la Convocante termine de dar respuesta a las solicitudes de aclaración, se dará inmediatamente oportunidad a los licitantes para que, en el mismo orden de los puntos o apartados de la Convocatoria a la licitación pública en que se dio respuesta, formulen las preguntas que estimen pertinentes en relación con las respuestas recibidas.

El servidor público que presida la junta de aclaraciones, atendiendo al número de preguntas, informará a los licitantes si éstas serán contestadas en ese momento o si se suspende la sesión para reanudarla en hora o fecha posterior.

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.

**III.4.- ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES.
RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA, PROPOSICIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS.**

En punto de la hora y en el lugar señalado, según lo establecido en el calendario de actos del **numera III.1**, se llevará a cabo el evento de acuerdo con el siguiente programa y no se aceptará por ninguna circunstancia otra proposición después de dicha hora.

De conformidad con el artículo 35 de **La Ley**, el acto de presentación y apertura de proposiciones, se llevará a cabo **el día 10 de Junio de 2014, iniciando a las 10:00 horas**, en el auditorio del 4° piso del inmueble ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en México, D.F., de la siguiente manera:

En el supuesto de que durante el acto de presentación y apertura de proposiciones, por causas ajenas a la voluntad de la Secretaría de la Función Pública, o de la Convocante, no sea posible abrir el sobre que contenga las

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

proposiciones enviadas por medios remotos de comunicación electrónica, el acto se reanudará a partir de que se restablezcan las condiciones que dieron origen a la interrupción, salvo que en el sobre en los que se incluya dicha información contenga virus informáticos o no pueda abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a los programas o equipo de cómputo del licitante, se tendrán por no presentadas las proposiciones y demás documentación requerida en la presente Convocatoria.

La Secretaría de la Función Pública podrá verificar en cualquier momento que durante el lapso de interrupción, no se haya suscitado alguna modificación a las proposiciones que obren en poder de la Convocante.

El desarrollo será el siguiente:

- A.** Los licitantes que participen 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.
- B.** Se declarará iniciado el acto a la hora indicada en el calendario de eventos de la Convocatoria de licitación procediéndose al registro de los licitantes. Una vez iniciado el acto no se aceptarán propuestas de licitantes que no hayan llegado en punto de la hora señalada.
- C.** 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 **El Reglamento**.
- D.** Las propuestas no podrán ser retiradas o dejarse sin efectos una vez entregadas en 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 39, primer párrafo apartado III inciso d) de **El Reglamento**.
- E.** 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 presentadas en papel en el citado acto y posteriormente con las que fueron enviadas por medios electrónicos.
- F.** En este acto se procederá a la revisión cuantitativa de los documentos solicitados, sin entrar al análisis detallado de su contenido y se dará lectura al precio que integra la propuesta económica (**Anexo 11**), lo anterior de conformidad con lo dispuesto en los artículos 47 y 48 fracción III de **El Reglamento**.
- G.** Por lo menos un licitante, si asistiere alguno, y el representante del área usuaria y técnica, rubricarán las propuestas técnicas, las cuales quedarán en custodia de la Convocante.

Concluido este acto, se procederá a levantar el acta correspondiente, en la que se harán constar las proposiciones que por medios electrónicos fueron recibidas en tiempo y forma, las que fueron recibidas por escrito y el importe de cada una de ellas, se dará lectura a la misma y será firmada por los asistentes, a quienes se les entregará copia de la misma, poniéndose a partir de esa fecha a disposición de los licitantes que no hayan asistido al acto, para efectos de su notificación.

La falta de la firma de algún licitante, no invalidará el contenido y efectos del acta.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

III.5.- FALLO.

Con fundamento en los artículos 37 de **La Ley**, así como 39 fracción III inciso k) de **El Reglamento**, el fallo de la presente licitación se dará a conocer en junta pública, la cual se llevará a cabo el **16 de Junio de 2014, iniciando a las 17:00**, horas en el auditorio del 4° piso del inmueble ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, México, D.F.

La fecha para la emisión del fallo podrá diferirse, siempre y cuando el plazo no exceda de 20 días naturales contados a partir del plazo establecido originalmente de conformidad con el artículo 35 fracción III de **La Ley** y 48 último párrafo de **El Reglamento**.

Las proposiciones que fueron desechadas conforme a lo previsto por el artículo 56 penúltimo párrafo de **La Ley**, podrán ser devueltas a los licitantes que lo soliciten, una vez transcurridos sesenta días naturales contados a partir de la fecha en que se dé a conocer el fallo respectivo, excepto que exista alguna inconformidad en trámite, en cuyo caso las proposiciones deberán conservarse hasta la total conclusión de la inconformidad e instancias subsecuentes; agotados dichos términos la Convocante podrá proceder a su devolución o destrucción. para solicitar a la Convocante la devolución de proposiciones desechadas, los licitantes contarán con un plazo de hasta treinta días naturales contados a partir del plazo señalado en el artículo 56 último párrafo de **La Ley**, conforme a lo dispuesto por el artículo 104 de **El Reglamento**.

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

III.6.- ACTAS DE LOS ACTOS Y SU NOTIFICACIÓN.

Las actas de las juntas de aclaraciones, de los actos de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de licitación, serán rubricadas y firmadas por los Servidores Públicos que intervinieron en los actos, así como por los licitantes asistentes, a quienes se entregará la copia correspondiente, de conformidad con lo señalado en el artículo 37 Bis de **La Ley**.

Las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de licitación cuando éste se realice en junta pública, se pondrán al finalizar dichos actos, para efectos de su notificación a disposición de los licitantes que no hayan asistido, entregándose copia de dichas actas en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, donde serán proporcionadas, por un término no menor de cinco días hábiles; siendo de la exclusiva responsabilidad de los licitantes acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de las mismas. Este procedimiento sustituye a la notificación personal.

Asimismo, las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones y del fallo del procedimiento de licitación estarán para consulta en **Compranet 5.0**, en la dirección electrónica <http://www.compranet.gob.mx>, al término del acto correspondiente.

Los licitantes que hubieren presentado sus proposiciones por **Compranet 5.0**, aceptarán que se tendrán por notificados de las actas que se levanten, cuando éstas se encuentren a su disposición a través de **Compranet 5.0**, el mismo día en el que se celebre cada acto, sin menoscabo de que puedan acudir a recogerlas al domicilio de la Convocante.

III.7.- FIRMA DEL CONTRATO.

La firma del contrato que se derive de la presente licitación se llevará a cabo dentro de los **15 días naturales** siguientes al de la fecha de **fallo**, conforme a lo señalado en el artículo 46 de **La Ley** y 84 de **El Reglamento**, en la Sala de Juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 452 1° Piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

IV.- CARÁCTER DE LA LICITACIÓN

Con fundamento en lo que establecen los artículos 26 Bis fracción III y 27 de **La Ley**, la presente Licitación Pública Nacional es Mixta por lo que los licitantes podrán presentar sus preguntas, proposiciones legal, técnica, y económica en forma personal o a través de medios remotos de comunicación electrónica, mediante el programa informático **Compranet 5.0**.

V.- FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

Las proposiciones deberán presentarse en un sobre cerrado el cual contendrá la oferta técnica y económica, dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en forma impresa, ninguno de los documentos presentados deberá tener impreso el escudo nacional ni el logotipo de la Convocante y en medio magnético, (El no presentar las proposiciones en medio magnético, no será causa de desechamiento de las mismas ya que esta solicitud se realiza a efecto de agilizar la elaboración del contrato respectivo), cada uno de los documentos que integren la proposición y aquéllos distintos a ésta, deberán estar foliados en todas y cada una de las hojas que los integren. Se deberán numerar de manera individual las proposiciones técnica y económica, así como el resto de los documentos que entregue el licitante **en el caso de que alguna o algunas hojas** de los documentos mencionados carezcan de folio y se constate que la o las hojas no foliadas mantienen continuidad, **la Convocante no podrá desechar la proposición**. En el supuesto de que falte alguna hoja y la omisión pueda ser cubierta con información contenida en la propia proposición o con los documentos distintos a la misma, la Convocante tampoco podrá desechar la proposición. Conforme a lo dispuesto en el artículo 50 segundo párrafo de **El Reglamento de La Ley**. Dichas proposiciones se entregaran en original, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, con firma autógrafa (no facsímil, escaneada o cualquier otra forma de digitalización o impresión) de la persona facultada para ello en la última hoja de cada uno de los documentos que forman parte de la proposición, por la misma persona que firme el **Anexo 5A o Anexo 5B**, así como los escritos que se solicitan sean incluidos en ambas proposiciones de preferencia en papel membretado del licitante conteniendo la información que se indica en la presente convocatoria.

La documentación distinta a las proposiciones podrá entregarse a elección de los licitantes, dentro o fuera del sobre que las contenga.

Los **licitantes sólo podrán presentar una proposición para la licitación** que nos ocupa, la cual una vez iniciado el acto de presentación y apertura de proposiciones, se considerara vigente y no podrá ser retirada o dejarse sin efecto, conforme a lo dispuesto por el artículo 26 de **La Ley** y 39 fracción III incisos “d” y “f” de **El Reglamento**.

V.1.- PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES A TRAVÉS DE COMPRANET 5.0.

Las proposiciones técnicas y económicas que a elección del licitante sean enviadas por **Compranet 5.0**, deberán elaborarse conforme a lo señalado en los numerales **V, V.1, V.2, V.3, V.3.1 y V.3.2.**, de esta convocatoria, en formatos word, excel, pdf, html o en su caso, utilizar archivos de imagen tipo jpg o gif.

El domicilio que se señale en el **Anexo 5A o Anexo 5B** será aquel en el que el licitante pueda recibir todo tipo de notificaciones y documentos que resulten de la presente licitación.

Preferentemente, deberán identificarse cada una de las páginas que integran las proposiciones, con los datos siguientes: el nombre o la razón social del licitante; clave del Registro Federal de Contribuyentes y número de licitación cuando ello sea técnicamente posible.

Todas las hojas que integren sus propuestas deberán presentarse debidamente **foliadas**, lo anterior en términos de lo establecido en el artículo 50 de **El Reglamento**.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Deberán emplear en sustitución de la firma autógrafa los medios de identificación electrónica que establezca la Secretaría de la Función Pública.

Los sobres serán generados mediante el uso de tecnologías que resguarden la confidencialidad de la información, de tal forma que sea inviolable mediante el programa informático que la Secretaría de la Función Pública les proporcione una vez concluido el proceso de certificación en su medio de información electrónica.

Para el envío de las proposiciones técnica y económica por **CompraNet 5.0**, el licitante deberá utilizar exclusivamente el programa informático que la Secretaría de la Función Pública le proporcione.

Los licitantes que opten por el envío de sus proposiciones a través de **CompraNet5.0**, deberán concluir el envío de estas y contar con acuse de recibo electrónico que emita la Secretaría de la Función Pública a través de **CompraNet**.

Los licitantes que envíen sus proposiciones por **CompraNet 5.0**, admitirán que sus proposiciones no se tendrán por presentadas, cuando los sobres recibidos contengan virus informáticos o no puedan abrirse por cualquier causa motivada por problemas técnicos imputables a sus programas o equipos de cómputo.

Asimismo, se deberá observar lo señalado en el **Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio del año 2011.**

V.2.- DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA AUTÓGRAFA Y DE PREFERENCIA EN PAPEL MEMBRETADO.

1. El licitante deberá presentar copia y original para cotejo del acta de nacimiento para el caso de personas físicas y para el caso de personas morales acta constitutiva así como su última modificación donde se pueda constatar su relación de accionistas y su porcentaje de participación.
2. Los licitantes que participen por si mismos o a través de un representante, deberán presentar un escrito en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para **comprometerse y responder por si o su representada en la presente licitación**, así como para suscribir las proposiciones técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V de **El Reglamento de La Ley**.

Para tal efecto, los licitantes deberán requisitar el **Anexo 5A o Anexo 5B** e invariablemente se deberá insertar la leyenda “Bajo protesta de decir verdad”.

El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contratos y convenios derivados de este procedimiento. Asimismo deberán contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el **Anexo 5A o Anexo 5B** según sea el caso.

3. Identificación oficial vigente del representante legal de la persona física o moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera) original para cotejo y copia simple por ambos lados para el expediente de la licitación.
4. En caso de que se concurra a entregar la proposición técnica y económica en representación de una persona física o moral y no cuenta con la representación legal para poder realizar aclaraciones durante el acto de entrega y apertura de las proposiciones técnicas y económicas se deberá presentar carta

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

poder simple en original. en caso de no contar con carta poder solo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de observador. **Anexo 5**

5. Escrito del licitante, en el que manifieste, que ni el suscrito ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de **La Ley** y segundo transitorio del decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. **Anexo 6**
6. Escrito del licitante, en el que manifieste que ha leído la presente convocatoria, que cuenta con la capacidad legal, técnica y financiera para la prestación del servicio objeto de la presente licitación y está conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. La presentación de este escrito no lo exime de la entrega de cualquier otro documento solicitado en la presente convocatoria. **Anexo 7**

En el caso de los licitantes que participen en el procedimiento a través de **CompraNet 5.0**, deberán presentar, declaración en la que manifiesten que aceptan todas las cláusulas y condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad a la novena disposición del acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de proposiciones 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. **Anexo 1.**

7. Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 29, fracción IX de **La Ley**. **Anexo 9**
8. Los licitantes deberán requisitar el formato de estratificación conforme al **Anexo 12.**
9. Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el **numeral II.3.**

En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral, y cada una de las personas que integran la participación conjunta deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 9 del presente numeral.

10. Todos los licitantes deberán integrar como parte de su proposición técnica, el registro electrónico que genera el Sistema **CompraNet 5.0**, para la participación en la presente licitación. **(Su no presentación no será motivo de desechamiento).**
11. Los licitantes deberán proporcionar el Registro Único de Proveedores y Contratistas (**RUPC**), en caso de no contar con el deberán presentar un escrito en el que manifiesten que concluirán su trámite de registro antes de que finalice el proceso de licitación. **(Su no presentación no será motivo de desechamiento).**
12. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial, reservada y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 18 y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental **Anexo 8 (Su no presentación no será motivo de desechamiento).**

La falta o error en la presentación de algún escrito requerido en la documentación Legal-Administrativa (salvo los indicados expresamente en el inciso correspondiente), afectará la solvencia de la proposición y por lo tanto será causa de desechamiento.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Se sugiere a los licitantes relacionar la documentación presentada conforme al **Anexo 3**, el no presentar dicho anexo no será motivo de desechamiento.

V.3.- PROPOSICIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA (SOBRE ÚNICO CERRADO).

V.3.1.- PROPOSICIÓN TÉCNICA.

La proposición técnica deberá presentarse dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en forma impresa y en medio magnético dentro de un sobre cerrado, en original, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, con firma autógrafa de la persona que tenga poder legal para tal efecto la cual deberá ser la misma que firme el **Anexo 5A o Anexo 5B cuando menos en la primera y última hoja**, en papel membretado o a través de **CompraNet 5.0** y deberá contener la información que se indica a continuación:

- A.** Descripción y especificaciones **a detalle** del cumplimiento de las características del servicio objeto de esta licitación, establecidas en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"**, considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones.
- B.** Escrito del licitante mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio materia de la presente convocatoria, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"**, por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos. **Anexo 10**
- C.** La propuesta técnica, deberá contener la siguiente documentación:
Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"**, el cual forma parte integrante de la Convocatoria.

Para cada uno de los recursos humanos solicitados en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"** numeral 11 deberá presentar currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes puntos:

- Nombre(s) y apellido(s)
 - Nivel de estudios
 - Experiencia mínima de 3 años en actividades de soporte de servicios de TIC
 - Antigüedad y puesto de trabajo dentro de la empresa
 - Proyectos en los que ha participado, con la siguiente mínima información para cotejar: nombre de la empresa o institución, contacto, teléfono, correo electrónico
 - Carta de al menos de un cliente firmada por el responsable del proyecto, avalando que dicho personal ha demostrado contar con la capacidad técnica para proporcionar servicios similares a los solicitados.
 - Copia legible de identificación oficial.
- D.** Para cada uno de los recursos humanos solicitados en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"** numeral 11 deberá presentar cedula profesional, título profesional, carta de pasante, certificado o constancia que avale estudios a nivel licenciatura de alguna de las carreras técnicas.
 - E.** Para cada uno de los recursos humanos solicitados en el **Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio"** numeral 11 deberá presentar copia y original (para cotejo) de documento que acredite la certificación emitido por el fabricante de la tecnología o centro autorizado de capacitación, que avale las siguientes certificaciones:

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Personal	Certificación Requerida	Fabricante/Entidad
Administrador del proyecto y Servicios	✓ Certificación Vigente PMP	PMI o Prince2
Especialista de la herramienta de la mesa de servicio	✓ Certificación técnica de la herramienta de la mesa de servicio	Fabricante de solución propuesta
	✓ Certificación ITIL V3 nivel Intermediate (OSA o RCV o SOA o PPO)	Unidad certificadora de ITIL
Especialista de la herramienta de administración remota de equipos	✓ Certificación técnica de la herramienta de administración remota de equipos	Fabricante de solución propuesta
Supervisor del centro telefónico	✓ Certificación ITIL V3 Foundations	Unidad certificadora de ITIL
	✓ Constancia de curso técnico en el manejo de la herramienta de la mesa de servicio	Fabricante de solución propuesta
Supervisor de los servicios de soporte técnico	✓ Certificación ITIL V3 Foundations o superior	Unidad certificadora de ITIL
Agentes telefónicos de la mesa de servicio con conocimiento de soporte técnico de primer nivel	✓ Documento que avale el manejo y utilización de la herramienta de la mesa de servicio (Constancia y/o Diploma)	Fabricante de solución propuesta
Personal de soporte técnico de 2do nivel	✓ Certificación Técnica sobre la tecnología de los equipos de computo propuestos por el licitante	Fabricante de los equipos de computo propuestos
Personal de soporte técnico de 3er nivel	✓ Certificación Microsoft Certified IT Professional (MCITP) o Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE)	Microsoft
Administrador de configuraciones	✓ Documento que avale la administración y manejo de las bases de datos de configuraciones de la herramienta de la mesa de servicio propuesta (Constancia o Diploma)	Fabricante de solución propuesta
Especialista de Antivirus	✓ Certificación Microsoft System Center Configuration Manager y Endpoint Protection	Microsoft
Especialista ITIL	✓ Certificación ITIL V3 nivel Expert	Unidad certificadora de ITIL

- F.** Última declaración fiscal anual presentada por el licitante ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para comprobar sus ingresos en el año 2013.
- G.** Original de cartas con fecha 2014, firmadas por el representante legal de los fabricantes en México, de las diferentes tecnologías ofertadas, dirigidas al Instituto FONACOT, las cuales acrediten los siguientes puntos:
- El licitante es un distribuidor autorizado y cuenta con el personal técnico especializado para cubrir los servicios solicitados en la presente Convocatoria.
 - El licitante contará con una póliza de soporte con el fabricante que cubre la vigencia del servicio y permite el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados.
 - El fabricante garantiza el suministro del software y hardware respectivos para cubrir los correspondientes servicios solicitados en esta convocatoria durante la vigencia del contrato.
 - Para el caso de PC's de escritorio, Laptop, Proyector de oficina y Proyector de sala, la carta deberá indicar que los equipos suministrados para la prestación del servicio:
 - Son 100% nuevos y originales en todas sus partes
 - No contienen componentes reconstruidos
 - No están discontinuados o fuera de servicio
 - No son re manufacturados y/o reciclados

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Las cartas solicitadas deberán ser de los fabricantes de las tecnologías ofertadas de:

- PC de escritorio
 - Laptop
 - Proyector de oficina
 - Proyector sala
 - Herramienta de administración remota de equipos.
 - Herramienta para la “mesa de servicio”, manifestando que el módulo de reportes y tablero de control son de la misma marca que la herramienta de la mesa de servicio, acompañada de la Certificación Pink Verify ya sea 3.1 o 2011.
- H.** En caso de contar con trabajadores con discapacidad, deberá presentar escrito del licitante, firmada por su representante legal acreditando que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción de al menos cinco por ciento (5%) de la totalidad de su plantilla de empleados, los cuales deben tener una antigüedad mayor a seis meses. Dicha manifestación deberá incluir la relación con nombre y apellidos de sus trabajadores con discapacidad y el número total de empleados, asimismo, deberá incluir constancia del aviso de alta de sus trabajadores con discapacidad al régimen obligatorio emitido por el instituto mexicano del seguro social, e incluidos en la manifestación. constancia que acredite que dichos trabajadores incluidos como discapacitados son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción IX del artículo 2 de la Ley General de las Personas con Discapacidad.
- I.** En caso de contar con participación de MIPYMES el licitante deberá acreditar haber producido bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de **La Ley**.
- J.** Para comprobar la experiencia y especialidad, el licitante deberá presentar al menos un contrato, firmado, adjudicado y concluido a nombre del licitante participante, cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de servicios similares a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación. Se considerarán proyectos de la misma naturaleza, los celebrados con organismos privados, públicos federales o estatales, prestando los siguientes servicios: mesa de servicio, mantenimiento correctivo y/o soporte técnico al equipo de cómputo, y aprovisionamiento de equipo de cómputo.

El (los) contrato (s) presentado (s) debe (n) cumplir con las siguientes condiciones:

- Se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluidos a nombre del licitante participante siempre y cuando las fechas de término estén en el límite máximo de 6 años de antigüedad a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación.

El (los) contrato (s) debe venir acompañado con la siguiente documentación:

- Documento emitido por la empresa a la que se le prestó el servicio, o mediante la cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente, que avale la terminación del servicio, firmado por el administrador del proyecto, representante legal o apoderado legal del cliente.
- Carta en formato libre donde se indique lo siguiente:
 - Nombre, teléfono, puesto en la organización, correo electrónico, de la persona que puede validar el contrato
 - Descripción breve del servicio prestado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- K.** Para la evaluación de la propuesta de trabajo el licitante deberá presentar dentro de su propuesta técnica Certificación ISO/IEC 20000-1:2015 o ISO/IEC 20000-1:2011 vigente y expedida a nombre del licitante. En caso de que el licitante presente propuesta en participación conjunta, el certificado solicitado deberá de estar a nombre de alguna de las empresas que integren dicha participación, así como su manual de gestión de la seguridad apegado al ISO27000.
- L.** Cartas de fabricantes de las tecnologías ofertadas firmadas por su representante legal en México con fecha 2014, en la que se manifieste que apoya solidariamente al licitante para la instalación y puesta a punto de los servicios correspondientes, y que dicho fabricante cuenta con representación, soporte técnico y mantenimiento en la República Mexicana, detallando la ubicación física y los datos del contacto.
- PC de escritorio y Laptop
 - Herramienta de administración remota del equipo.
 - Herramienta de la mesa de servicio.
- M.** Plan de trabajo en formato Microsoft Project bajo la metodología del PMI, impreso debidamente firmado por el representante legal del licitante, preferentemente en papel membretado, en el cual se describa en forma detallada cada uno de los requisitos del plan de despliegue solicitado en el anexo técnico, debiendo contener las etapas, con los objetivos específicos de las mismas, el personal necesario con sus roles, las actividades a desarrollarse, los recursos a utilizar, los tiempos y las metas que propone para el cumplimiento satisfactorio del servicio objeto de la presente licitación, así como el o los procedimientos para la atención y la solución de los problemas que se presenten en la prestación de los servicios, bajo las condiciones y tiempos de respuesta señalados en el anexo técnico.
- N.** Esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en esta convocatoria y los identificados por el licitante participante para prestar los servicios solicitados. Para cada recurso deberá mencionar el rol y funciones que tendrán con relación al servicio.
- O.** Para acreditar el cumplimiento de contratos deberá presentar documento emitido por la empresa a la que se le prestó el servicio, que avale la terminación del servicio, firmado por el administrador del proyecto, representante legal o apoderado legal del cliente. Este documento debe indicar que el licitante prestó los servicios satisfactoriamente y deberá referenciarse a los contratos presentados para comprobar la experiencia y especialidad del licitante.
- P.** El licitante deberá entregar manuales, folletos y/o catálogos que respalden las características técnicas de de los equipos, PC's de escritorio, Laptops y Proyectoros que oferte como parte de su propuesta a los requerimientos de la presente Convocatoria, en idioma español ó inglés, de acuerdo con lo siguiente:
- Originales o copias fotostáticas de los manuales, folletos y/o catálogos.
 - Información obtenida en Internet con su respectiva dirección URL.
 - Carta del fabricante firmada por su representante legal en México, avalando las especificaciones que no estén incluidas en los manuales, folletos y/o catálogos; así mismo, se especifique que la información obtenida de Internet y los manuales, folletos y/o catálogos presentados por el licitante están avalados en todo su contenido.
- Q.** El licitante deberá entregar copia simple de la constancia de la Norma Oficial Mexicana (NOM) de los equipos PC's de escritorio, Laptops y Proyectoros ofertados. Estos equipos deberán cumplir con alguna de las siguientes Normas Oficiales Mexicanas; 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-

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

1998 “SEGURIDAD DE EQUIPO DE PROCESAMIENTO DE DATOS.”; ó a falta de éstas, las normas internacionales correspondientes.

La falta o error en la presentación de algún documento en la proposición técnica, afectará la solvencia de la proposición y por lo tanto será causa de descalificación a menos de que dicho documento pueda ser cubierto con información contenida en la propia propuesta técnica o económica de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley.

Se sugiere a los licitantes relacionar la documentación presentada conforme al Anexo 4, el no presentar dicho anexo no será motivo de desechamiento.

V.3.2.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA

La proposición económica deberá presentarse dirigida al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en forma impresa y en medio magnético de manera independiente al de la proposición técnica, ninguno de los documentos presentados deberá tener impreso el escudo nacional ni el logotipo de la Convocante, pudiéndose presentar en el formato del **Anexo 11**, en sobre cerrado, en original, en idioma español, sin tachaduras ni enmendaduras, en moneda nacional, con firma autógrafa de la persona que tenga poder legal para tal efecto, la cual deberá ser la misma que firme el **Anexo 5A o Anexo 5B**, de preferencia en papel con membrete del licitante o a través de **Compranet 5.0** y deberá contener su proposición económica la información que se indica a continuación:

- A.** Indicar el número de la presente licitación.
- B.** Se deberá cotizar el precio unitario del servicio solicitado en el **Anexo 13 "Características Técnicas del servicio"**, para lo cual deberá requisitar el formato considerando la información contenida en el **Anexo 11 Propuesta Económica**.
- C.** Subtotal de la propuesta.
- D.** En su caso, los descuentos que se ofrezcan.
- E.** Porcentaje e importe del impuesto al valor agregado.
- F.** Importe total de la propuesta con número y letra.
- G.** La indicación de que la vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2014, 2015, 2016 y 2017, que los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta Convocatoria. aceptando que en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

El no presentar la proposición económica en medio magnético, no será causa de desechamiento de la misma.

En caso de que la proposición económica no coincida con los términos de la propuesta técnica, la propuesta en su conjunto será desechada.

Se sugiere utilizar el **Anexo 11** que se integra en esta convocatoria, si se utiliza otro formato distinto deberá contener, los requisitos mínimos solicitados en el **numeral V.3.2** y el anexo antes mencionado.

La falta de algún requisito en la proposición económica, será causa de desechamiento de la misma, lo cual se hará del conocimiento de los participantes al momento del fallo.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

VI.- TIPO DE CONTRATACIÓN.

Conforme a lo dispuesto por los artículos 39 fracción I inciso “d” del **Reglamento de La Ley** y 50 de La Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y y 148 de su Reglamento, se comunica que el contrato que se derive de la presente licitación es plurianual, de acuerdo a la suficiencia presupuestal autorizada para tal efecto.

**VII.- CRITERIOS PARA EVALUACIÓN, ADJUDICACIÓN Y DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES
VII.1.-CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES.**

La Convocante únicamente considerará las propuestas que cumplan con todos y cada uno de los requisitos y condiciones establecidas en el **Anexo 13 "Características Técnicas del servicio"**, de esta convocatoria y los derivados de las juntas de aclaraciones, en apego a lo siguiente:

- a) Comprobará que la documentación, así como las propuestas técnicas y económicas requeridas, contengan todos y cada uno de los requisitos solicitados en la presente convocatoria, sus anexos y juntas de aclaraciones;
- b) La Dirección de Tecnología de la Información, verificará que la propuesta técnica cumpla con las características y especificaciones establecidas en el **Anexo 13 "Características Técnicas del servicio"**, de esta convocatoria.
- c) La Dirección de Tecnología de la Información, verificará que se garanticen y satisfagan las condiciones de los servicios sujetos de contratación;
- d) La Dirección de Tecnología de la Información evaluará las proposiciones técnicas utilizando el criterio de puntos y porcentajes establecidos en esta Convocatoria, debiendo determinar las propuestas que son susceptibles de evaluación económica, de conformidad con la puntuación otorgada a cada propuesta, esta última calificación deberá ser explicada suficientemente con causas y motivos de las mismas y las propuestas que no cumplan por no acreditar al menos la puntuación mínima requerida, para evaluarse económicamente serán desechadas, sin que posteriormente el licitante pueda subsanar los errores u omisiones en que haya incurrido, haciéndolo del conocimiento de los licitantes en las actas o dictamen correspondiente;
- e) De conformidad con lo establecido en el artículo 55 de **El Reglamento**, si al momento de realizar la verificación de los importes de las propuestas económicas, en las operaciones finales, se detectan errores aritméticos o de cálculo, la Convocante procederá a realizar la corrección en el cuadro comparativo de cotizaciones. De lo anterior se dejará constancia en dicho cuadro, en el dictamen de adjudicación y en el acta correspondiente. En ningún caso se realizarán correcciones en precios unitarios. En caso de que el licitante no acepte la(s) corrección(es), se aplicará lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 46 de **La Ley**, respecto del contrato o, en su caso, sólo por lo que hace a las partidas afectadas por el error;
- f) Una vez hecha la evaluación de las proposiciones, el contrato se adjudicará por partida completa a un solo licitante cuya oferta resulte solvente porque cumple con los requisitos legales, técnicos y económicos establecidos en la convocatoria a la licitación y que haya obtenido la mayor puntuación en la evaluación combinada de puntos y porcentajes y por tanto garantiza el cumplimiento de las obligaciones respectivas (Art. 36 bis de **La Ley**). Se emitirá un dictamen que servirá como fundamento para el fallo, en el que se hará constar una reseña cronológica de los actos del procedimiento; en dicho documento se harán constar las proposiciones admitidas, las que fueron desechadas y las razones para ello o por las cuales la propuesta no resultó ganadora;

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- g) Si derivado de la evaluación se obtuviera un empate en el puntaje obtenido de las propuestas, se dará preferencia a las personas que integren el sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales. En el caso de que ambas cuenten con las mismas condiciones se adjudicará al licitante que resulte ganador del sorteo manual por insaculación que celebre la Convocante en el acto de fallo.

VII.2.- PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA

La Dirección de Tecnología de la Información, verificará que las propuestas técnicas incluyan, los documentos y los requisitos requeridos en la presente convocatoria con fundamento en el artículo 36 párrafo tercero de **La Ley** y 52 de **El Reglamento** y realizará la evaluación de las propuestas técnicas, mediante el criterio de evaluación de puntos y porcentajes, tal como se indica en este apartado:

Criterios de Evaluación (Puntos y Porcentajes)

Rubros	Peso del rubro	Subrubro	Peso del Subrubro	Aspectos a evaluar	Puntos Máximos	
1. capacidad del licitante	24.00 (un rango de 12 a 24 puntos)	1.1 capacidad de los recursos humanos	10.00	1.1. Experiencia del recurso humano	2.00	
				1.1. Capacidad del recurso humano	2	6.00
				1.1. Dominio de herramientas del recurso humano	3	2.00
		1.2 capacidad de los recursos económicos y de equipamiento	13.00	1.2. Capacidad de recursos económicos	1	3.00
				1.2. Capacidad de los recursos de equipamiento	1	10.00
1.3 participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad.	0.50	1.3. Participación requerida		0.5		
1.4 Participación en MIPYMES	0.50	1.4. Participación requerida		0.5		
2. Experiencia y especialidad del licitante	18.00 (un rango de 12 a 18 puntos)	2.1 experiencia del licitante	9.00	2.1. Experiencia requerida	1	9.00
		2.2 especialidad del licitante	9.00	2.2. Especialidad requerida	1	9.00
3. Propuesta de trabajo	12.00 (un rango de 6 a 12 puntos)	3.1 metodología	10.00	3.1. Presentación de metodología	1	2.00
				3.1. Apoyo solidario al licitante por parte de los fabricantes.	2	8.00
		3.2 plan de trabajo	1.00	3.2. Propuesta del plan de trabajo	1	1.00
3.3 esquema estructural de la organización de los recursos humanos.	1.00	3.3. Presentación de organigrama	1	1.00		
4. Cumpliment	6.00 (un rango	4.1 cumplimiento de contratos	6.00	4.1. Cumplimiento requerido	1	6.00

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Rubros	Peso del rubro	Subrubro	Peso del Subrubro	Aspectos a evaluar	Puntos Máximos
o de contratos	de 6 a 12 puntos)				
Total de rubros	60.00	Total de subrubros	60.00	Puntaje máximo	60.00

El puntaje mínimo requerido de la evaluación técnica será de 45 puntos, de los 60 máximos. Las propuestas técnicas que no cumplan con el puntaje mínimo exigido en la convocatoria serán desechadas.

1.- Capacidad del licitante (24.00 puntos)																																																										
1.1.- Capacidad de los recursos humanos (10 puntos)																																																										
1.1.1 Experiencia del recurso humano			2.00																																																							
<p>• Recurso humano que deberá proporcionar de acuerdo a la experiencia de los recursos humanos referidos en el anexo 13, numeral 11.</p> <p>La experiencia se acredita con <u>currículo vitae</u> en el que se muestren al menos los siguientes 7 puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre(s) y apellido(s) Nivel de estudios Experiencia mínima de 3 años en actividades de soporte de servicios de TIC Antigüedad y puesto de trabajo dentro de la empresa Proyectos en los que ha participado, con la siguiente información mínima para cotejar: nombre de la empresa o institución, contacto, teléfono, correo electrónico Carta de al menos un cliente firmada por el responsable del proyecto, avalando que dicho personal ha demostrado contar con la capacidad técnica para proporcionar servicios similares a los solicitados. Copia legible de identificación oficial. <p>La falta de alguno de los 7 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No</th> <th colspan="3">Personal</th> </tr> <tr> <th>Cantidad Mínima a Presentar</th> <th>Tipo</th> <th>Total de puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>Administrador del proyecto y servicios.</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>Especialista en la herramienta de la “Mesa de Servicio”.</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> <td>Especialista en herramienta de administración remota de equipos</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1</td> <td>Supervisor del centro telefónico</td> <td>0.10</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1</td> <td>Supervisor de los servicios de soporte técnico</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>10</td> <td>Agentes telefónicos de la “Mesa de Servicio” con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>13</td> <td>Personas de soporte técnico de segundo nivel</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>3</td> <td>Personas de soporte técnico de tercer nivel</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>1</td> <td>Administrador de configuraciones</td> <td>0.10</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>1</td> <td>Especialista de antivirus</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>1</td> <td>Especialista de ITIL</td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td></td> <td>34</td> <td></td> <td>2.00</td> </tr> </tbody> </table>		No	Personal			Cantidad Mínima a Presentar	Tipo	Total de puntos	1	1	Administrador del proyecto y servicios.	0.20	2	1	Especialista en la herramienta de la “Mesa de Servicio”.	0.20	3	1	Especialista en herramienta de administración remota de equipos	0.20	4	1	Supervisor del centro telefónico	0.10	5	1	Supervisor de los servicios de soporte técnico	0.20	6	10	Agentes telefónicos de la “Mesa de Servicio” con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel	0.20	7	13	Personas de soporte técnico de segundo nivel	0.20	8	3	Personas de soporte técnico de tercer nivel	0.20	9	1	Administrador de configuraciones	0.10	10	1	Especialista de antivirus	0.20	11	1	Especialista de ITIL	0.20		34		2.00	2.00
	No	Personal																																																								
		Cantidad Mínima a Presentar	Tipo	Total de puntos																																																						
	1	1	Administrador del proyecto y servicios.	0.20																																																						
	2	1	Especialista en la herramienta de la “Mesa de Servicio”.	0.20																																																						
	3	1	Especialista en herramienta de administración remota de equipos	0.20																																																						
	4	1	Supervisor del centro telefónico	0.10																																																						
	5	1	Supervisor de los servicios de soporte técnico	0.20																																																						
	6	10	Agentes telefónicos de la “Mesa de Servicio” con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel	0.20																																																						
	7	13	Personas de soporte técnico de segundo nivel	0.20																																																						
	8	3	Personas de soporte técnico de tercer nivel	0.20																																																						
	9	1	Administrador de configuraciones	0.10																																																						
10	1	Especialista de antivirus	0.20																																																							
11	1	Especialista de ITIL	0.20																																																							
	34		2.00																																																							

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

1.1.2 Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo a sus conocimientos académicos o profesionales.					6.0	
<ul style="list-style-type: none"> La competencia académica de este personal, se acredita presentando cedula profesional o título profesional o carta de pasante o certificado o constancia que avale estudios a nivel licenciatura de alguna de las carreras técnicas de los recursos humanos referidos en el anexo 13, numeral 11. 	Personal				6.0	
	No.	Cantidad Mínima a Presentar	Tipo	Copia del documento a presentar por persona.		Total de puntos
	1	1	Administrador del proyecto y servicios.	Cédula o título profesional a nivel licenciatura		0.50
	2	1	Especialista en la herramienta de la “mesa de servicio”.	Cédula o título profesional a nivel licenciatura		0.50
	3	1	Especialista en herramienta de administración remota de equipos	Cedula o título profesional o carta de pasante de estudios a nivel licenciatura.		0.50
	4	1	Supervisor del centro telefónico	Cédula o título profesional a nivel licenciatura		0.50
	5	1	Supervisor de los servicios de soporte técnico	Cédula o título profesional a nivel licenciatura		0.50
	6	10	Agentes telefónicos de la “mesa de servicio” con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel	Cedula o título profesional o carta de pasante de estudios a nivel licenciatura.		0.50
	7	13	Personas de soporte técnico de segundo nivel	Cedula o título profesional o carta de pasante o certificado de estudios de una carrera técnica o licenciatura		1.0
	8	3	Personas de soporte técnico de tercer nivel	Cédula o título profesional o carta pasante a nivel licenciatura		0.50
9	1	Administrado	Cédula o título	0.50		

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

			r de configuraciones	profesional a nivel licenciatura																																		
	10	1	Especialista de antivirus	Cedula o título profesional de estudios a nivel licenciatura	0.50																																	
	11	1	Especialista de ITIL	Cédula o título profesional a nivel licenciatura	0.50																																	
		34			6.0																																	
1.1.3 Dominio de herramientas relacionadas con el servicio.						2.00																																
<p>El dominio de las herramientas relacionadas con el servicio, se acredita presentando copia y original (para cotejo) de documento de la certificación emitido por el fabricante de la tecnología o centro de capacitación autorizado correspondiente de los recursos humanos referidos en el anexo 13, numeral 11.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th rowspan="2">Cantidad Mínima a Presentar</th> <th rowspan="2">Tipo</th> <th colspan="2">Personal</th> </tr> <tr> <th>Copia de la certificación a presentar por persona.</th> <th>Total de puntos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>Administrador del proyecto y servicios.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Certificación vigente PMP, otorgado por el PMI o Prince2 </td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1</td> <td>Especialista en la herramienta de la “Mesa de Servicio”.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica de la herramienta de la “mesa de servicio” emitida por el fabricante de la solución propuesta Certificación ITIL v3 nivel Intermedio (OSA, RCV, SOA, PPO) </td> <td>0.15</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> <td>Especialista en herramienta de administración remota de equipos</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica de la herramienta de administración remota de equipo emitida por el fabricante de la solución propuesta </td> <td>0.20</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1</td> <td>Supervisor del centro telefónico</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Certificación de ITIL V3 Foundations Constancia de curso técnico en el manejo de la herramienta de la “Mesa de Servicio” </td> <td>0.15</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>1</td> <td>Supervisor de los servicios</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Certificación de ITIL V3 Foundations o </td> <td>0.15</td> </tr> </tbody> </table>					No.	Cantidad Mínima a Presentar	Tipo	Personal		Copia de la certificación a presentar por persona.	Total de puntos	1	1	Administrador del proyecto y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Certificación vigente PMP, otorgado por el PMI o Prince2 	0.20	2	1	Especialista en la herramienta de la “Mesa de Servicio”.	<ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica de la herramienta de la “mesa de servicio” emitida por el fabricante de la solución propuesta Certificación ITIL v3 nivel Intermedio (OSA, RCV, SOA, PPO) 	0.15	3	1	Especialista en herramienta de administración remota de equipos	<ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica de la herramienta de administración remota de equipo emitida por el fabricante de la solución propuesta 	0.20	4	1	Supervisor del centro telefónico	<ul style="list-style-type: none"> Certificación de ITIL V3 Foundations Constancia de curso técnico en el manejo de la herramienta de la “Mesa de Servicio” 	0.15	5	1	Supervisor de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> Certificación de ITIL V3 Foundations o 	0.15	2.00
	No.	Cantidad Mínima a Presentar	Tipo	Personal																																		
				Copia de la certificación a presentar por persona.	Total de puntos																																	
	1	1	Administrador del proyecto y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Certificación vigente PMP, otorgado por el PMI o Prince2 	0.20																																	
	2	1	Especialista en la herramienta de la “Mesa de Servicio”.	<ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica de la herramienta de la “mesa de servicio” emitida por el fabricante de la solución propuesta Certificación ITIL v3 nivel Intermedio (OSA, RCV, SOA, PPO) 	0.15																																	
	3	1	Especialista en herramienta de administración remota de equipos	<ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica de la herramienta de administración remota de equipo emitida por el fabricante de la solución propuesta 	0.20																																	
	4	1	Supervisor del centro telefónico	<ul style="list-style-type: none"> Certificación de ITIL V3 Foundations Constancia de curso técnico en el manejo de la herramienta de la “Mesa de Servicio” 	0.15																																	
5	1	Supervisor de los servicios	<ul style="list-style-type: none"> Certificación de ITIL V3 Foundations o 	0.15																																		

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

			de soporte técnico superior						
	6	10	Agentes telefónicos de la “mesa de servicio” con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel	<ul style="list-style-type: none"> Documento que avale el manejo y utilización de la herramienta de la “Mesa de Servicio” (constancia o diploma) 	0.15				
	7	13	Personas de soporte técnico de segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"> Certificación técnica sobre la tecnología de los equipos de computo propuestos por el licitante 	0.20				
	8	3	Personas de soporte técnico de tercer nivel	<ul style="list-style-type: none"> Certificación de Microsoft Certified IT Professional (MCITP) o Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) 	0.20				
	9	1	Administrador de configuraciones	<ul style="list-style-type: none"> Documento que avale la administración y manejo de la base de datos de configuraciones (CMDDB) de la herramienta de la “Mesa de Servicio” propuesta (constancia o diploma) 	0.20				
	10	1	Especialista de antivirus	<ul style="list-style-type: none"> Certificación de MS System Center Configuration Manager y End Point Protection 	0.20				
	11	1	Especialista de ITIL	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ITIL V3 nivel Expert. 	0.20				
		34			2.00				
1.2.- Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento (14.00 puntos)									
1.2.1 Capacidad de recursos económicos					3.00				
Los licitantes deberán comprobar que sus ingresos en 2013 hayan sido equivalentes al menos veinte por ciento del monto total de su oferta económica (antes de IVA), lo			<table border="1"> <tr> <td>Presentación de la última declaración fiscal anual presentada por el licitante ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público</td> <td>Puntaje</td> </tr> <tr> <td>No presenta comprobante de ingresos o sus ingresos en</td> <td>0.00</td> </tr> </table>		Presentación de la última declaración fiscal anual presentada por el licitante ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Puntaje	No presenta comprobante de ingresos o sus ingresos en	0.00	3.00
Presentación de la última declaración fiscal anual presentada por el licitante ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Puntaje								
No presenta comprobante de ingresos o sus ingresos en	0.00								

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

<p>anterior deberá de acreditarse mediante la última declaración fiscal anual presentada por el licitante ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.</p>	<p>2013 fueron inferiores al 20% del monto máximo total de su oferta económica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprueba que sus ingresos en 2013 fueron igual o mayor al 20% del monto máximo total de su oferta económica. Presentando copia de declaración fiscal anual 2013 ante la SHCP. 	<p>3.00</p>																			
<p>1.2.2 Capacidad de los recursos de equipamiento</p>			<p>10.00</p>																		
<p>Original de cartas con fecha 2014, firmada por el representante legal de los fabricantes en México, de las diferentes tecnologías ofertadas, dirigidas al instituto FONACOT, las cuales acrediten los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El licitante es un distribuidor autorizado y cuenta con el personal técnico especializado para cubrir los servicios solicitados en estas bases. 2. El licitante contará con una póliza de soporte con el fabricante que cubre la vigencia del servicio y permite el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados. 3. El fabricante garantiza el suministro del software y hardware respectivos para cubrir los correspondientes servicios solicitados en esta convocatoria durante la vigencia del contrato. 4. Para el caso de PC's de escritorio, Laptop, Proyector de oficina y Proyector de sala, la carta deberá indicar que los equipos suministrados para la prestación del servicio: <ul style="list-style-type: none"> o Son 100% nuevos y originales en todas sus partes o No contienen componentes reconstruidos o No están discontinuados o fuera de servicio o No son re manufacturados y/o reciclados 	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="607 1024 695 1094">No</th> <th data-bbox="699 1024 1214 1094">Carta con fecha 2014 emitidas por los fabricantes de:</th> <th data-bbox="1219 1024 1333 1094">Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="607 1100 695 1192">1</td> <td data-bbox="699 1100 1214 1192">No presenta el total de estas cartas. (En caso de que el licitante no presente la totalidad de las cartas, no se otorgaran puntos).</td> <td data-bbox="1219 1100 1333 1192">0.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="607 1199 695 1226">2</td> <td data-bbox="699 1199 1214 1226">PC de escritorio</td> <td data-bbox="1219 1199 1333 1549" rowspan="5">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="607 1232 695 1260">3</td> <td data-bbox="699 1232 1214 1260">Laptop</td> </tr> <tr> <td data-bbox="607 1266 695 1293">4</td> <td data-bbox="699 1266 1214 1293">Proyector oficina</td> </tr> <tr> <td data-bbox="607 1299 695 1327">5</td> <td data-bbox="699 1299 1214 1327">Proyector sala</td> </tr> <tr> <td data-bbox="607 1333 695 1373">6</td> <td data-bbox="699 1333 1214 1373">Herramienta de administración remota de equipos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="607 1379 695 1549">7</td> <td data-bbox="699 1379 1214 1549">Herramienta para la “mesa de servicio”, manifestando que el modulo de reportes y tablero de control son de la misma marca que la herramienta de la mesa de servicio, acompaña de la Certificación Pink Verify ya sea 3.1 o 2011</td> </tr> </tbody> </table>	No	Carta con fecha 2014 emitidas por los fabricantes de:	Puntaje	1	No presenta el total de estas cartas. (En caso de que el licitante no presente la totalidad de las cartas, no se otorgaran puntos).	0.00	2	PC de escritorio	10	3	Laptop	4	Proyector oficina	5	Proyector sala	6	Herramienta de administración remota de equipos.	7	Herramienta para la “mesa de servicio”, manifestando que el modulo de reportes y tablero de control son de la misma marca que la herramienta de la mesa de servicio, acompaña de la Certificación Pink Verify ya sea 3.1 o 2011	<p>10.00</p>
No	Carta con fecha 2014 emitidas por los fabricantes de:	Puntaje																			
1	No presenta el total de estas cartas. (En caso de que el licitante no presente la totalidad de las cartas, no se otorgaran puntos).	0.00																			
2	PC de escritorio	10																			
3	Laptop																				
4	Proyector oficina																				
5	Proyector sala																				
6	Herramienta de administración remota de equipos.																				
7	Herramienta para la “mesa de servicio”, manifestando que el modulo de reportes y tablero de control son de la misma marca que la herramienta de la mesa de servicio, acompaña de la Certificación Pink Verify ya sea 3.1 o 2011																				
<p>1.3.- Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad (0.5 puntos)</p>																					
<p>1.3.1 Participación requerida</p>			<p>0.50</p>																		

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

<p>Manifestación escrita del licitante, firmada por su representante legal acreditando que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción de al menos cinco por ciento (5%) de la totalidad de su planta de empleados, los cuales deben tener una antigüedad mayor a seis meses. Dicha manifestación deberá incluir la relación con nombre y apellidos de sus trabajadores con discapacidad y el número total de empleados.</p>		0.50												
<p>Asimismo, deberá incluir constancia del aviso de alta de sus trabajadores con discapacidad al régimen obligatorio emitido por el instituto mexicano del seguro social, e incluidos en la manifestación. Constancia que acredite que dichos trabajadores incluidos como discapacitados son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción IX del artículo 2 de la Ley General de las Personas con Discapacidad.</p>														
1.4.-Participación de MIPYMES (0.5 puntos)		0.50												
1.4.1 Participación requerida														
<p>Participación de MIPYMES que produzcan bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio de que se trate. Este subrubro aplicara únicamente en los procedimientos de contratación de servicios sujetos a la ley de adquisiciones. La convocante deberá asignar en todos los casos puntuación o unidades porcentuales a este subrubro, las cuales solo se otorgaran cuando el licitante acredite haber producido los bienes que se utilizaran en la prestación del servicio objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica que tenga registrada en el instituto mexicano de la propiedad industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de la ley de adquisiciones.</p>		0.50												
2.- Experiencia y especialidad del licitante (18 puntos)														
2.1 Experiencia del licitante														
2.1.1 Experiencia requerida														
<p>Para acreditar este punto, el licitante debe presentar cuando menos un contrato, firmado, adjudicado y concluido a nombre del licitante participante, cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de servicios similares a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación. Se considerarán proyectos de la misma naturaleza, los celebrados con organismos privados, públicos federales o estatales, prestando los siguientes servicios: mesa de servicio, mantenimiento correctivo y/o soporte técnico al equipo de cómputo, y aprovisionamiento de equipo de cómputo.</p> <p>El (los) contrato (s) presentado (s) debe (n) cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluidos a nombre del 		9.00												
<p>Se sumará el tiempo durante el cual el licitante se ha dedicado a prestar servicios de la misma naturaleza objeto del presente proceso de contratación, que se llevará a cabo computando los años, meses o fracciones de año. <u>El límite máximo de antigüedad es de 6 años a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación.</u></p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>El tiempo de experiencia se contabilizará considerando la vigencia de los contratos presentados y la asignación de puntos se realizará considerando la experiencia de la siguiente manera:</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>No presenta contratos para acreditar experiencia</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>El licitante que acredite el mayor número de años de experiencia, se le asignará la puntuación máxima</td> <td>9.00</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>A los demás licitantes, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para</td> <td>Aplicación de regla de</td> </tr> </tbody> </table>		No.	El tiempo de experiencia se contabilizará considerando la vigencia de los contratos presentados y la asignación de puntos se realizará considerando la experiencia de la siguiente manera:	Puntaje	1	No presenta contratos para acreditar experiencia	0.00	2	El licitante que acredite el mayor número de años de experiencia, se le asignará la puntuación máxima	9.00	3	A los demás licitantes, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para	Aplicación de regla de	
No.	El tiempo de experiencia se contabilizará considerando la vigencia de los contratos presentados y la asignación de puntos se realizará considerando la experiencia de la siguiente manera:	Puntaje												
1	No presenta contratos para acreditar experiencia	0.00												
2	El licitante que acredite el mayor número de años de experiencia, se le asignará la puntuación máxima	9.00												
3	A los demás licitantes, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para	Aplicación de regla de												

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

<p>licitante participante siempre y cuando las fechas de término estén en el límite máximo de 6 años de antigüedad a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación.</p> <p>El (los) contrato (s) debe venir acompañado con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento emitido por la empresa a la que se le prestó el servicio, o mediante la cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente, que avale la terminación del servicio, firmado por el administrador del proyecto, representante legal o apoderado legal del cliente • Carta en formato libre donde se indique lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre, teléfono, puesto en la organización, correo electrónico, de la persona que puede validar el contrato ○ Descripción breve del servicio prestado. 	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="600 493 1214 556">obtener puntos se requiere una experiencia mínima de 1 año (12 meses).</td> <td data-bbox="1214 493 1339 556">tres.</td> </tr> </table>	obtener puntos se requiere una experiencia mínima de 1 año (12 meses).	tres.	
obtener puntos se requiere una experiencia mínima de 1 año (12 meses).	tres.			
2.2 Especialidad del licitante				
2.2.1 Especialidad requerida		9.00		
<p>Para acreditar la especialidad, el licitante debe presentar cuando menos un contrato, firmado y adjudicado a nombre del licitante participante sobre servicios de la misma naturaleza objeto del presente proceso de licitación. Se considerarán proyectos de la misma naturaleza, los celebrados con organismos privados, públicos federales o estatales, prestando los siguientes servicios: mesa de servicio, mantenimiento correctivo y/o soporte técnico al equipo de cómputo, y aprovisionamiento de</p>		9.00		

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

<p>equipo de cómputo.</p> <p>El (los) contrato (s) debe (n) ser el (los) mismo (s) que se presentaron para cumplir con el rubro 2.1.1 experiencia del licitante, y por lo tanto, cumplir con las siguientes condiciones:</p> <p>El límite máximo de antigüedad es de 6 años a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación, asimismo, se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluido(s) a nombre del licitante participante siempre y cuando las fechas de término estén en el rango de la antigüedad menor a 6 años a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Se sumará el número de contratos firmados y adjudicados a nombre del licitante participante para los servicios objeto de la presente contratación y la asignación de puntos se realizará de la siguiente manera:</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>No presenta contratos para acreditar especialidad</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Al licitante que presente el máximo de contratos que acrediten la especialidad solicitada, se le asignará la puntuación máxima. (el máximo número de contratos a considerar será de 5)</td> <td>9.00</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>A los demás licitantes, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos 1 contrato</td> <td>Aplicación de regla de tres.</td> </tr> </tbody> </table>	No.	Se sumará el número de contratos firmados y adjudicados a nombre del licitante participante para los servicios objeto de la presente contratación y la asignación de puntos se realizará de la siguiente manera:	Puntaje	1	No presenta contratos para acreditar especialidad	0.00	2	Al licitante que presente el máximo de contratos que acrediten la especialidad solicitada, se le asignará la puntuación máxima. (el máximo número de contratos a considerar será de 5)	9.00	3	A los demás licitantes, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos 1 contrato	Aplicación de regla de tres.	
	No.	Se sumará el número de contratos firmados y adjudicados a nombre del licitante participante para los servicios objeto de la presente contratación y la asignación de puntos se realizará de la siguiente manera:	Puntaje											
	1	No presenta contratos para acreditar especialidad	0.00											
	2	Al licitante que presente el máximo de contratos que acrediten la especialidad solicitada, se le asignará la puntuación máxima. (el máximo número de contratos a considerar será de 5)	9.00											
3	A los demás licitantes, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos 1 contrato	Aplicación de regla de tres.												
3.- Propuesta de trabajo (12 puntos)														
3.1.- Metodología (10.00 puntos)														
3.1.1 Presentación de metodología		2.00												
<p>Para la evaluación de la propuesta de trabajo el licitante deberá presentar dentro de su propuesta técnica Certificación ISO/IEC 20000-1:2015 o ISO/IEC 20000-1:2011 vigente y expedida a nombre del licitante. En caso de que el licitante presente propuesta en participación conjunta, el certificado solicitado deberá de estar a nombre de alguna de las empresas que integren dicha participación, así como su manual de gestión de la seguridad apegado al ISO27000.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Presentación de metodologías y procesos</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>No presenta ninguna documentación.</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Certificación ISO/IEC 20000-1:2015 O ISO/IEC 20000-1:2011 vigente y expedida a nombre del licitante. En caso de que el licitante presente propuesta en participación conjunta, el certificado solicitado deberá de estar a nombre de alguna de las empresas que integren dicha participación y que será la responsable de proveer el servicio de mesa de Servicio.</td> <td>1.00</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Manual general de la gestión de la seguridad de la información apegado a iso27000.</td> <td>1.00</td> </tr> </tbody> </table>	No	Presentación de metodologías y procesos	Puntaje	1	No presenta ninguna documentación.	0	2	Certificación ISO/IEC 20000-1:2015 O ISO/IEC 20000-1:2011 vigente y expedida a nombre del licitante. En caso de que el licitante presente propuesta en participación conjunta, el certificado solicitado deberá de estar a nombre de alguna de las empresas que integren dicha participación y que será la responsable de proveer el servicio de mesa de Servicio.	1.00	3	Manual general de la gestión de la seguridad de la información apegado a iso27000.	1.00	2.00
No	Presentación de metodologías y procesos	Puntaje												
1	No presenta ninguna documentación.	0												
2	Certificación ISO/IEC 20000-1:2015 O ISO/IEC 20000-1:2011 vigente y expedida a nombre del licitante. En caso de que el licitante presente propuesta en participación conjunta, el certificado solicitado deberá de estar a nombre de alguna de las empresas que integren dicha participación y que será la responsable de proveer el servicio de mesa de Servicio.	1.00												
3	Manual general de la gestión de la seguridad de la información apegado a iso27000.	1.00												
3.1.2 Apoyo solidario al licitante por parte de los fabricantes.		8.00												
<p>• Como parte de su metodología el licitante deberá entregar cartas de fabricantes firmadas por su representante legal en</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Carta emitidas por los fabricantes</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>No presenta cartas</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>PC de Escritorio y Laptop</td> <td rowspan="2">8.00</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Herramienta de administración remota de equipo</td> </tr> </tbody> </table>	No	Carta emitidas por los fabricantes	Puntaje	1	No presenta cartas	0.00	2	PC de Escritorio y Laptop	8.00	3	Herramienta de administración remota de equipo	8.00	
No	Carta emitidas por los fabricantes	Puntaje												
1	No presenta cartas	0.00												
2	PC de Escritorio y Laptop	8.00												
3	Herramienta de administración remota de equipo													

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

<p>México con fecha 2014, en la que se manifieste que apoya solidariamente al licitante para la instalación y puesta a punto de los servicios correspondientes, y que dicho fabricante cuenta con representación, soporte técnico y mantenimiento en la República Mexicana, detallando la ubicación física y los datos del contacto.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="597 487 695 527">4</td> <td data-bbox="695 487 1442 527">Herramienta de la mesa de servicio</td> </tr> </table> <p>En caso de que el licitante no presente la totalidad de las cartas, no se otorgaran puntos.</p>	4	Herramienta de la mesa de servicio										
4	Herramienta de la mesa de servicio												
<p>3.2.- Plan de trabajo</p>													
<p>3.2.1 Propuesta del plan de trabajo</p>													
<p>Se acredita presentando plan de trabajo en formato Microsoft Project bajo la metodología del PMI, impreso debidamente firmado por el representante legal del licitante, preferentemente en papel membretado en el cual se describa en forma detallada cada uno de los requisitos del plan de despliegue solicitado en el anexo técnico, debiendo contener las etapas, con los objetivos específicos de las mismas, el personal necesario con sus roles, las actividades a desarrollarse, los recursos a utilizar, los tiempos y las metas que propone para el cumplimiento satisfactorio del servicio objeto de la presente licitación, así como el o los procedimientos para la atención y la solución de los problemas que se presenten en la prestación de los servicios, bajo las condiciones y tiempos de respuesta señalados en el anexo técnico.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1178 695 1356">No</th> <th data-bbox="695 1178 1214 1356">Presentar plan de trabajo en formato Microsoft Project e impreso debidamente firmado por el representante legal del licitante, preferentemente en papel membretado en el cual se describa en forma detallada cada uno de los requisitos del plan de despliegue</th> <th data-bbox="1214 1178 1442 1356">Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="597 1356 695 1388">1</td> <td data-bbox="695 1356 1214 1388">No presenta plan de trabajo</td> <td data-bbox="1214 1356 1442 1388">0.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1388 695 1440">2</td> <td data-bbox="695 1388 1214 1440">Presenta plan de trabajo bajo la metodología del PMI</td> <td data-bbox="1214 1388 1442 1440">1.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="597 1440 695 1503">3</td> <td data-bbox="695 1440 1214 1503">Presenta plan de trabajo sin considerar la metodología del PMI</td> <td data-bbox="1214 1440 1442 1503">0.50</td> </tr> </tbody> </table> <p>1.00</p>	No	Presentar plan de trabajo en formato Microsoft Project e impreso debidamente firmado por el representante legal del licitante, preferentemente en papel membretado en el cual se describa en forma detallada cada uno de los requisitos del plan de despliegue	Puntaje	1	No presenta plan de trabajo	0.00	2	Presenta plan de trabajo bajo la metodología del PMI	1.00	3	Presenta plan de trabajo sin considerar la metodología del PMI	0.50
No	Presentar plan de trabajo en formato Microsoft Project e impreso debidamente firmado por el representante legal del licitante, preferentemente en papel membretado en el cual se describa en forma detallada cada uno de los requisitos del plan de despliegue	Puntaje											
1	No presenta plan de trabajo	0.00											
2	Presenta plan de trabajo bajo la metodología del PMI	1.00											
3	Presenta plan de trabajo sin considerar la metodología del PMI	0.50											
<p>3.3 Esquema estructural de la organización de los recursos humano</p>													
<p>3.3.1 Presentación de organigrama</p>													
<p>Se acredita presentando un esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="597 1814 695 1925">No</th> <th data-bbox="695 1814 1214 1925">En esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en esta convocatoria y los identificados por el licitante</th> <th data-bbox="1214 1814 1442 1925">Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="597 1814 695 1925"></td> <td data-bbox="695 1814 1214 1925"></td> <td data-bbox="1214 1814 1442 1925">1.00</td> </tr> </tbody> </table>	No	En esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en esta convocatoria y los identificados por el licitante	Puntaje			1.00						
No	En esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en esta convocatoria y los identificados por el licitante	Puntaje											
		1.00											

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

recursos humanos solicitados en esta convocatoria y los identificados por el licitante participante para prestar los servicios solicitados. Para cada recurso deberá mencionar el rol y funciones que tendrán con relación al servicio.	participante para prestar los servicios solicitados			
	1	No presenta esquema estructural y descriptivo de la organización de acuerdo a lo mínimo solicitado.		0.00
	2	Presenta esquema estructural y descriptivo de la organización de acuerdo a lo mínimo solicitado.		1.00
4.- Cumplimiento de contratos (6 puntos)				
4.1.- Cumplimiento de contratos.				
4.1.1 Cumplimiento requerido			6.00	
Para acreditar el cumplimiento de contratos, el licitante debe presentar documento emitido por la empresa a la que se le prestó el servicio, o mediante la cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente que avale la terminación del servicio, firmado por el administrador del proyecto, representante legal o apoderado legal del cliente. Este documento debe indicar que el licitante prestó los servicios satisfactoriamente y deberá referenciarse a los contratos presentados para comprobar la experiencia y especialidad del licitante	No		6.00	
	Se sumará el número de documentos que acrediten el cumplimiento satisfactorio de contratos			
	1	No presenta contratos para acreditar especialidad.		0.00
	2	Al licitante que presente el máximo de documentos que acrediten el cumplimiento satisfactorio de contratos de servicios, se le asignará la puntuación máxima. (el máximo de documentos a considerar será de 5).		6.00
3	A los demás licitantes, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos 1 documento.	Aplicación de regla de tres.		

VII.3.- PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA

La Convocante procederá a realizar la evaluación económica considerando el total de puntuación o unidades porcentuales de la propuesta económica, misma que deberá tener un valor numérico máximo de 40, por lo que a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, deberá asignársele la puntuación o unidades porcentuales máxima. Lo anterior de conformidad con lo establecido en los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación.

Para determinar la puntuación que corresponda a la propuesta económica, la Convocante aplicará la siguiente fórmula:

$$PPE = MPemb \times 40 / MPi$$

Donde:

PPE= Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta económica;

Mpemb= Monto de la propuesta económica más baja, y

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

MPI= Monto de la i-ésima propuesta económica.

CRITERIOS (METODOLOGÍA) DE EVALUACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA Y DE ADJUDICACIÓN

Para calcular el resultado final de la puntuación que obtuvo cada proposición se aplicará la siguiente fórmula:

$$PT_j = TPT + PPE \quad \text{para toda } j=1,2,\dots,n$$

Donde:

PT_j= Puntuación o Unidades total de la Proposición;

TPT= Total de puntuación o unidades porcentuales asignadas a la propuesta técnica.

PPE= Puntuación o unidades porcentuales asignados a la propuesta económica, y

El Subíndice “j” representa a las demás proposiciones determinadas como solventes como resultado de la evaluación.

La proposición más solvente para la Convocante, será aquella que reúna la mayor puntuación o unidades porcentuales conforme a lo dispuesto en el numeral sexto de los Lineamientos para la Aplicación del criterio de evaluación de proposiciones a través del mecanismo de puntos o porcentajes en los procedimientos de contratación.

VII.4.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Si derivado de la evaluación económica, se obtuviera un empate en la propuesta de dos o más licitantes, para la adjudicación se dará preferencia al licitante que manifieste pertenecer al sector de micro, pequeñas y medianas empresas nacionales lo anterior, con fundamento en el artículo 36 Bis segundo párrafo de **La Ley** y 54 de **El Reglamento**.

En caso de subsistir el empate entre licitantes de la misma estratificación de los sectores señalados en el párrafo anterior, o bien, de no haber licitantes de este sector y el empate se diera entre licitantes que no tienen el carácter de mi pymes, se realizará la adjudicación del contrato a favor del licitante que resulte ganador del sorteo por insaculación, el cual consistirá en depositar en una urna o recipiente transparente, las boletas con el nombre de cada licitante empatado, acto seguido se extraerá en primer lugar la boleta del licitante ganador y posteriormente las demás boletas de los licitantes que resultaron empatados en esa partida, con lo cual se determinarán los subsecuentes lugares que ocuparán tales proposiciones. Si hubiera más partidas empatadas se llevará a cabo un sorteo por cada una de ellas, hasta concluir con la última que estuviera en ese caso, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 54 de **El Reglamento** de **La Ley**.

VII.5.- DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES

Conforme a lo establecido en el artículo 29, fracción XV de **La Ley**, será causa de desechamiento el incumplimiento de alguno de los requisitos que afecten la solvencia de las proposiciones de acuerdo a lo establecido en la convocatoria de la licitación, así como la comprobación de que algún licitante ha acordado con otro u otros elevar los precios del servicio o cualquier otro acuerdo que tenga como fin obtener una ventaja sobre los demás licitantes.

Asimismo, se desecharan las proposiciones cuando la Convocante verifique que los documentos presentados en la documentación Legal y Administrativa, proposiciones técnicas y económicas, manifiesten información falsa.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

La falta de algún documento solicitado en los numerales **V.2 DOCUMENTACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, V.3.1 PROPOSICIÓN TÉCNICA Y V.3.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA SERÁ CAUSA DE DESECHAMIENTO DE LA PROPOSICIÓN DEL LICITANTE.**

Durante la revisión cuantitativa de la documentación sólo se hará la indicación del documento que no haya sido presentado, lo cual se hará constar en el acuse presentado para tal fin, los motivos de incumplimiento se darán a conocer en el acto de fallo a partir del resultado de la evaluación cualitativa.

**VIII.- DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN.
VIII.1.- DECLARACIÓN DE LICITACIÓN DESIERTA.**

La presente licitación se declarará desierta de conformidad con lo establecido en los artículos 38, párrafo primero de **La Ley** y 58 de **El Reglamento** cuando:

- A.** No se presenten proposiciones en el acto de presentación y apertura;
- B.** Cuando las proposiciones presentadas no cumplan con los requisitos establecidos en esta Convocatoria;
- C.** Los precios no sean aceptables o convenientes, si así lo considera la convocante, conforme a lo dispuesto en el numeral **VII.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES.**

VIII.2.- SUSPENSIÓN DE LA LICITACIÓN

TEMPORAL DEL PROCEDIMIENTO

La Convocante podrá suspender la licitación de forma temporal cuando existan condiciones que constituyan un caso fortuito o de fuerza mayor, de acuerdo a lo que establece el Código Civil Federal.

Si desaparecen las causas que hubiesen motivado la suspensión temporal de la licitación la Convocante reanudará la misma, previo aviso por escrito a todos los involucrados.

DEFINITIVA

La Convocante podrá suspender la licitación en forma definitiva, cuando existan condiciones que constituyan un caso fortuito o de fuerza mayor, de acuerdo a lo que establece el Código Civil Federal.

POR INCONFORMIDAD

El procedimiento de licitación se podrá suspender temporalmente cuando la autoridad que conozca de la inconformidad advierta que existan o pudieran existir actos contrarios a las disposiciones de **La Ley** o a las que de ella deriven, conforme a lo establecido en el artículo 70 de **La Ley**. En estos casos se notificará por escrito a todos los involucrados.

La Convocante una vez que haya recibido la resolución por parte de la Secretaría de la Función Pública notificará por escrito el resultado de la misma, a todos los involucrados.

VIII.3.- CANCELACIÓN DE LA LICITACIÓN.

Se podrá cancelar la presente licitación, de conformidad con lo establecido en el artículo 38, párrafo cuarto de **La Ley**, cuando:

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- A. Existan circunstancias justificadas, que provoquen la extinción de la necesidad para contratar el servicio o que de continuarse con el procedimiento de contratación, se pudieran ocasionar daños o perjuicios a la Convocante.
- B. Por caso fortuito o fuerza mayor.
- C. La pérdida del mecanismo de seguridad del sistema **Compranet 5.0**, por parte de la Convocante.

Salvo en las cancelaciones por caso fortuito y fuerza mayor, la Convocante cubrirá a los licitantes los gastos no recuperables que, en su caso, procedan en términos de lo dispuesto por el artículo 101 último párrafo de **El Reglamento de La Ley**.

IX. NULIDAD DE LOS ACTOS, CONTRATOS Y CONVENIOS, INCONFORMIDADES Y CONTROVERSIAS.
IX.1.- NULIDADES.

Aquéllos actos que se realicen entre la Convocante y los licitantes, en contravención a lo dispuesto por **La Ley**, su **Reglamento** y las demás disposiciones que de ella se deriven, serán nulos previa determinación de la autoridad competente.

IX.2.- INCONFORMIDADES.

Los licitantes se podrán inconformar en los términos del artículo 65 de **La Ley**, y remitir su inconformidad al Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT, con oficinas en Avenida Insurgentes Sur No. 452 3er Piso, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en México, Distrito Federal, con teléfono 52-65-74-00 Extensiones 7494 y 7828, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

En tal sentido la inconformidad será presentada, a elección del promovente, por escrito o a través de los medios remotos de comunicación electrónica que al efecto establezca la Secretaría de la Función Pública, las inconformidades deberán presentarse dentro de los plazos que se señalan en el artículo 65 de **La Ley**. Transcurrido el plazo establecido, se tendrá por precluido el derecho a inconformarse.

La manifestación de hechos falsos se sancionará conforme a lo dispuesto en los artículos 59 y 60, fracción IV de **La Ley**, y a los demás que resulten aplicables.

IX.3.- CONTROVERSIAS.

Las controversias que se susciten con motivo de la interpretación, cumplimiento o aplicación de **La Ley** y **El Reglamento**, serán resueltas por la Secretaría de la Función Pública; respecto de los contratos que se derive de la presente licitación, serán resueltas por los Tribunales Federales con residencia en el Distrito Federal, en términos de las Leyes y Códigos aplicables en la Materia.

En el supuesto de que se suscite alguna controversia relacionada con la información enviada a través de **Compranet 5.0**, la autoridad competente podrá solicitar a la Secretaría de la Función Pública, exhiba los archivos electrónicos que obran en **Compranet 5.0**, así como la impresión de éstos debidamente certificados, a efecto de desahogar las pruebas a que haya lugar, conforme a las disposiciones adjetivas que resulten aplicables.

X.- TIPO Y MODELO DE CONTRATO.

Los compromisos que se deriven de la presente licitación, se formalizarán mediante la suscripción de un contrato, que se elaborará de conformidad con **La Ley**, **El Reglamento**, la presente convocatoria, la junta de

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

aclaraciones al contenido de la misma y las demás disposiciones legales aplicables, cuyo modelo se anexa a la presente convocatoria como parte integrante de la misma. **Anexo 14**

X.1.- DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO.

El licitante que resulte adjudicado, deberá presentarse el día hábil siguiente de haberse emitido el fallo, en el domicilio de la Convocante, dentro del horario de las 9:00 a las 15:00 horas o de las 16:00 a las 18:00 horas; presentando la siguiente documentación:

1. En el caso de personas morales, exhibir para cotejo copia certificada y entregar copia simple del acta constitutiva del licitante conteniendo la inscripción del Registro Público del Comercio o de Asociaciones Civiles, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.
2. Para personas morales exhibir copia certificada del testimonio notarial con datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, del Poder General para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato y entregar copia simple.
3. Para Personas físicas y morales exhibir identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cedula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar) y entregar copia simple.
4. Exhibir original de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, además el alta ante el Servicio de Administración Tributaria o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y entregar copia simple.
5. Para personas físicas y morales comprobante de domicilio (copia del último recibo telefónico, recibo de luz, agua, etc.)
6. Las personas físicas y morales deberán presentar carta con datos bancarios (Nombre del banco, No.de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe.)
7. 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 2014, o aquella que en el futuro la sustituya, dentro de los **2 días hábiles** posteriores a la fecha en que tenga conocimiento del fallo de la presente licitación.

En los casos en que el contribuyente tenga créditos fiscales y quiera celebrar convenio con las autoridades fiscales para pagar con los recursos que se obtengan por la enajenación, arrendamiento, prestación de servicios u obra pública que se pretenda contratar, la opinión la emitirá la **ALSC** que corresponda al domicilio fiscal del contribuyente, enviándola al portal de éste hasta que se haya celebrado el convenio de pago.

Es responsabilidad del contribuyente solicitante de la opinión, verificar mediante consulta en la página de internet del SAT, en la opción “mi portal”, la respuesta o la solicitud de información adicional que requiera la autoridad, a partir de la fecha sugerida que se informa en el acuse de la solicitud de servicio.

El “acuse de recepción” que deberá presentar el licitante ganador con quien se vaya a celebrar el contrato, deberá presentarse previo a la formalización de cada contrato, aun cuando éstos provengan de un mismo procedimiento de contratación.

La formalización del contrato deberá llevarse a cabo en los plazos que conforme a la convocatoria de la contratación se hubiere previsto y en ningún caso quedará supeditada a la emisión de la opinión del SAT.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

En el supuesto de que el SAT emita respuesta en sentido negativo o desfavorable para el licitante ganador con quien ya se formalizó un contrato, la convocante deberá cumplirlo hasta su terminación, por lo tanto la presunta violación no será motivo para retener pagos debidamente devengados por el licitante ganador ni para terminar anticipadamente o rescindir administrativamente el contrato.

X.2.- MODIFICACIÓN AL CONTRATO.

El contrato que se derive de esta licitación, estando vigente, sólo se podrá modificar conforme a lo dispuesto en el artículo 52 de **La Ley** y 91 y 92 de **El Reglamento**.

X.3.- PRÓRROGAS.

La modificación del plazo estipulado para la realización del servicio por parte del licitante ganador, sólo procederá por caso fortuito, fuerza mayor o causas atribuibles a la Convocante, la cual deberá dejar constancia que acredite dichos supuestos en el expediente del procedimiento conforme a lo dispuesto por el artículo 91 de **El Reglamento de La Ley**. Dicha modificación deberá formalizarse a través del convenio modificatorio correspondiente y en cuyo caso no serán aplicables las penas convencionales. Cabe señalar que toda solicitud de prórroga atribuible a un caso fortuito o fuerza mayor deberá acreditarse documentalmente.

X.4.- SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.

El licitante ganador que no se presente a firmar el contrato conforme a lo establecido en el **numeral III.7**, por causas imputables al mismo, será sancionado por la Secretaría de la Función Pública, en términos de los artículos 59 y 60 fracción I de **La Ley**. En este caso, la Convocante, sin necesidad de un nuevo procedimiento, podrá adjudicar el contrato al licitante que haya presentado la siguiente proposición solvente más baja, siempre que la diferencia en precio que inicialmente hubiere resultado ganadora, no sea superior al 10% (diez por ciento), conforme a lo señalado en el artículo 46, segundo párrafo de **La Ley**.

X.5.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.

De acuerdo a lo señalado en el artículo 54 de **La Ley** y 98 de **El Reglamento**, la Convocante podrá rescindir administrativamente en cualquier momento el contrato que se derive de esta licitación, por la siguiente causa:

- En caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones a cargo del licitante ganador, pactadas en el contrato.

De conformidad con lo establecido en el artículo 46, último párrafo de **La Ley**, los derechos y obligaciones que se deriven de los contratos no podrán ser transferidos por el licitante ganador en favor de cualquier otra persona, con excepción de los derechos de cobro, en cuyo caso se deberá contar con el consentimiento de la Convocante.

X.6.- TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

Se podrá dar por terminado anticipadamente el contrato, conforme a lo dispuesto por el artículo 54 Bis y 55 Bis de **La Ley** y 102 de **El Reglamento**, cuando concurren razones de interés general, cuando por causas justificadas se extinga la necesidad de requerir el servicio originalmente contratado y se demuestre que de continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas, se ocasione algún daño o perjuicio a la

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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 Secretaría de la Función Pública.

El licitante ganador podrá solicitar al Instituto FONACOT, el pago de gastos no recuperables en un plazo máximo de un mes, contado a partir de la fecha de la terminación anticipada del contrato o de la suspensión de requerir los bienes, según corresponda.

Si los gastos no recuperables son por los supuestos a que se refieren los artículos 101 y 102 de **El Reglamento de La Ley**, serán pagados dentro de un término que no podrá exceder de cuarenta y cinco días naturales posteriores a la solicitud fundada y documentada del proveedor.

Todo lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 54 Bis de la **La Ley** y 102 de **El Reglamento**.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 1

ACUERDO por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de la Función Pública.

SALVADOR VEGA CASILLAS, Secretario de la Función Pública, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 37, fracciones XIX y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 27 y 34 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 28 y 36 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, y 6 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, y **CONSIDERANDO**

Que corresponde a la Secretaría de la Función Pública, en el ámbito de sus atribuciones, establecer normas, políticas y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obras públicas de la Administración Pública Federal;

Que en términos de los artículos 56, segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 74 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, la administración del sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas, denominado CompraNet, está a cargo de la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Política de Contrataciones Públicas;

Que el sistema electrónico a que alude el considerando anterior tiene como fines el contribuir a la generación de una política general en la Administración Pública Federal en materia de contrataciones; propiciar la transparencia y seguimiento de las adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público, así como de las contrataciones de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, y generar la información necesaria que permita la adecuada planeación, programación y presupuestación de las contrataciones públicas, así como su evaluación integral;

Que para garantizar la inalterabilidad y conservación de la información contenida en CompraNet, es indispensable que esta Secretaría establezca los controles necesarios, he tenido a bien emitir el siguiente:

ACUERDO

Artículo Único.- Se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental, denominado COMPRANET.

Objeto y ámbito de aplicación.

1. Las presentes disposiciones tienen por objeto regular la forma y términos para la utilización del sistema electrónico de información pública gubernamental, denominado CompraNet, por parte de los sujetos a que se refieren los artículos 1 fracciones I a VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 1 fracciones I a VI de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como de los licitantes, proveedores y contratistas, de conformidad con lo previsto en dichos ordenamientos legales. Las menciones que se hagan a las dependencias y entidades o a las convocantes, se entenderán hechas, en lo conducente, a las entidades federativas, los municipios y los entes públicos de unas y otros. El registro para la utilización de CompraNet implica la plena aceptación de los usuarios a sujetarse a las presentes disposiciones y a las demás que regulen la operación de dicho sistema.

Definiciones.

- 2.- Para los efectos de estas disposiciones, en adición a las definiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas y en sus respectivos reglamentos, se entenderá por:
 - I. **Ley de Adquisiciones:** la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;
 - II. **Ley de Obras:** la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas;
 - III. **Operador y/o Administrador:** al servidor público que ha certificado sus capacidades para realizar operaciones y llevar a cabo procedimientos de contratación en CompraNet;

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- IV. OSD:** las ofertas subsecuentes de descuentos a que se refiere el artículo 2 fracción VIII de la Ley de Adquisiciones;
- V. PASOP:** el módulo de CompraNet en el que se contienen los programas anuales de adquisiciones, arrendamientos y servicios de las dependencias y entidades y los programas anuales de obras públicas y servicios relacionados con las mismas de las dependencias y entidades;
- VI. RUPC:** el módulo de CompraNet en el que se contienen el Registro Unico de Proveedores y el Registro Unico de Contratistas;
- VII. Unidad compradora:** el área de las dependencias o entidades que ha sido registrada y autorizada por la UPCP para realizar operaciones y llevar a cabo procedimientos de contratación en CompraNet, a la cual le es asignada una clave de identificación. Dicha Unidad estará a cargo del titular del área contratante o del área responsable de la contratación a nivel central o del servidor público que éste designe, y
- VIII. UPCP:** la Unidad de Política de Contrataciones Públicas de la Secretaría de la Función Pública.

Disposiciones generales.

- 3.- Las adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas a que se refieren las presentes disposiciones son los comprendidos en el artículo 3 de la Ley de Adquisiciones y en los artículos 3 y 4 de la Ley de Obras, respectivamente.
- 4.- Para la realización de licitaciones públicas, invitaciones a cuando menos tres personas y adjudicaciones directas, con independencia de su carácter nacional o internacional, cuyos montos sean superiores a la cantidad equivalente a trescientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal, sin considerar el Impuesto al Valor Agregado, deberá utilizarse CompraNet, con las salvedades previstas en la Ley de Adquisiciones o en la Ley de Obras, según corresponda.
- 5.- Corresponderá a la Secretaría de la Función Pública, a través de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas, previa opinión de la UPCP, la interpretación para efectos administrativos de las presentes disposiciones, así como la resolución de los casos no previstos en las mismas.

De los requisitos técnicos.

- 6.- El sistema CompraNet opera en ambiente Web por lo que los requerimientos tecnológicos mínimos recomendados para su uso son:
 - a. Computadora con microprocesador con arquitectura x86 de séptima generación o equivalente con una capacidad de 512 MB de memoria en RAM y 20 GB de memoria libre en disco duro;
 - b. Versiones actualizadas de navegador para Internet;
 - c. Instalación de software JAVA en su última versión, y
 - d. Conexión a Internet con un ancho de banda de 512 Kbps.
- 7.- La inalterabilidad y conservación de la información contenida o remitida a través de CompraNet, está garantizada por el uso de protocolos de seguridad alineados a los estándares internacionales, no obstante, los usuarios de dicho sistema deberán observar las medidas de seguridad que garanticen que los documentos electrónicos que incorporen al mismo se encuentren libres de virus informáticos.

Del registro y acreditación de unidades compradoras, operadores y administradores.

- 8.- Para obtener el registro y autorización de Unidad compradora, el titular del área contratante o del área responsable de la contratación a nivel central o el servidor público que éste designe deberá solicitar, mediante oficio a la UPCP, el alta de la misma y designar a los servidores públicos que serán capacitados como operadores y/o administradores de esa Unidad compradora, especificando su perfil de usuarios para la operación de CompraNet, de acuerdo con lo señalado en la guía de usuario que la UPCP pondrá a su disposición en el propio sistema.
Para obtener su registro como operadores y/o administradores de una Unidad compradora, los servidores públicos previamente designados por ésta, deberán acreditar estar capacitados para la operación en CompraNet, de conformidad con los programas de capacitación y actualización que sean definidos por la UPCP y difundidos a través de CompraNet.
La UPCP podrá incluir en CompraNet programas para la capacitación o actualización en línea, los cuales generarán al finalizar el curso, un reporte que acreditará que los servidores públicos cuentan, en su caso, con las habilidades y conocimientos necesarios para realizar operaciones y llevar a cabo procedimientos de contratación en CompraNet.
Cuando se extinga la necesidad de contar con alguna Unidad compradora, el titular del área contratante o del área responsable de la contratación a nivel central o el servidor público que éste designe deberá solicitar,

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

mediante oficio a la UPCP, la baja de esa Unidad Compradora. Dicha solicitud deberá presentarse con quince días naturales de anticipación a la fecha en que se pretenda que la Unidad compradora deje de realizar operaciones y procedimientos de contratación.

- 9.- A los servidores públicos que obtengan su registro como operadores y/o administradores de una Unidad compradora, la UPCP les asignará una clave de usuario única e intransferible que les permitirá operar en CompraNet únicamente para la Unidad compradora que hubiere solicitado su acreditación. Dicho registro se mantendrá vigente para los operadores o administradores que acrediten estar capacitados para la operación en CompraNet, conforme a los programas de actualización correspondientes.
- 10.- La Unidad compradora que se encuentre registrada y autorizada por la UPCP para operar en CompraNet, estará obligada a utilizar dicho sistema para todos sus procedimientos de contratación cuyos montos sean superiores a la cantidad equivalente a trescientas veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal.
- 11.- Será responsabilidad del titular del área contratante o del área responsable de la contratación a nivel central o el servidor público que éste designe, solicitar a la UPCP la baja de algún operador y/o administrador de la Unidad compradora para efectos de cancelar su clave de usuario. Dicha solicitud deberá presentarse mediante oficio, en el que se precisará la fecha a partir de la cual se requiere se efectúe la baja del operador y/o administrador.

De los programas anuales.

- 12.- La UPCP dará a conocer a través de CompraNet, los formularios y requerimientos para la integración, difusión y actualización de los programas anuales previstos en la Ley de Adquisiciones y en la Ley de Obras en el PASOP.
- 13.- Los programas anuales a que alude la disposición anterior y, en su caso, sus actualizaciones deberán ser incorporados en el PASOP, el cual generará el acuse de recibo respectivo.

Del acceso y uso de CompraNet para los proveedores y contratistas.

- 14.- Para que los potenciales licitantes tengan acceso a CompraNet, será necesario que los mismos capturen los datos solicitados en los campos que se determinan como obligatorios en el formulario de registro que está disponible en CompraNet. Si los potenciales licitantes lo estiman conveniente podrán capturar, en ese momento o con posterioridad, la totalidad de la información prevista en dicho formulario.
El medio de identificación electrónica para que los potenciales licitantes nacionales, ya sean personas físicas o morales, hagan uso de CompraNet, será el certificado digital de la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales.
Cuando se trate de potenciales licitantes extranjeros, el medio de identificación electrónico para que hagan uso de CompraNet se generará por el propio sistema, previo llenado de los formatos que para tal efecto se encuentren establecidos en el mismo y la entrega de la documentación que a continuación se señala o de su equivalente, la cual de presentarse en idioma distinto al español deberá acompañarse de su correspondiente traducción a este idioma. Dicha documentación deberá remitirse debidamente legalizada o, en su caso, apostillada por las autoridades competentes, en términos de las disposiciones aplicables, a través de CompraNet, de manera digitalizada:

Persona Física	Persona Moral
----------------	---------------

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

<p>Acta de Nacimiento. Identificación oficial con fotografía del país de origen (por ejemplo pasaporte vigente). Cédula de identificación fiscal. Clave única de registro de población, si existe en el país de origen. En caso de que el trámite lo realice a través de apoderado, adicionalmente: Documento que acredite el otorgamiento de dicha representación. Identificación oficial con fotografía. Cédula de identificación fiscal (opcional).</p>	<p>Testimonio de la escritura pública con la que se acredite su existencia legal, así como las facultades de su representante legal o apoderado, incluidas sus respectivas reformas. Identificación oficial con fotografía del representante legal o apoderado (ejemplo pasaporte vigente). Cédula de identificación fiscal de la persona moral y, de manera opcional, la de su representante legal o apoderado. Clave única de registro de población del representante legal o apoderado.</p>
--	--

- CompraNet emitirá un aviso de recepción de la información a que alude este numeral.
- 15.- Una vez que el potencial licitante, nacional o extranjero, haya capturado correctamente los datos determinados como obligatorios en el formulario de registro a que alude el primer párrafo del numeral anterior, CompraNet le hará llegar dentro de los ocho días naturales posteriores, una contraseña inicial de usuario registrado, la cual deberá modificar de manera inmediata con la finalidad de salvaguardar la confidencialidad de la información que remita a través de CompraNet.
- 16.- Para la presentación y firma de proposiciones o, en su caso, de inconformidades a través de CompraNet, los licitantes nacionales deberán utilizar la firma electrónica avanzada que emite el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento de obligaciones fiscales.
En el caso de los licitantes extranjeros, para la presentación y firma de sus proposiciones y, en su caso, de inconformidades a través de CompraNet, deberán utilizar los medios de identificación electrónica que otorgue o reconozca la Secretaría de la Función Pública, de conformidad con las disposiciones emitidas al efecto.
CompraNet emitirá un aviso de la recepción de las proposiciones o, en su caso, de las inconformidades a que se refieren los párrafos anteriores.
Por medio de identificación electrónica se considerará al conjunto de datos y caracteres asociados que permiten reconocer la identidad de la persona que hace uso del mismo, y que legitiman su consentimiento para obligarse a las manifestaciones que realice con el uso de dicho medio.
- 17.- La UPCP pondrá a disposición de los usuarios de CompraNet, a través de dicho sistema, la información necesaria para el uso eficiente del mismo.

Registro Unico de Proveedores y de Contratistas.

- 18.- Para su inscripción en el Registro Unico de Proveedores o en el de Contratistas, según corresponda, el proveedor o contratista interesado deberá incorporar en CompraNet los datos que le sean aplicables de entre los contenidos en el formulario disponible en dicho sistema, los cuales en términos de los artículos 105 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y 43 del Reglamento de la Ley de Obras, son:
- I. Nombre o razón social, nacionalidad y domicilio;
 - II. Información relativa al número de escritura constitutiva, sus reformas y datos de su inscripción en el Registro Público correspondiente;
 - III. Relación de socios, conforme a lo dispuesto en los artículos 50 fracción VII de la Ley de Adquisiciones o 51 fracción VI de la Ley de Obras, según corresponda, y el artículo 73 de la Ley General de Sociedades Mercantiles;
 - IV. Nombre de los representantes legales del proveedor o contratista, así como la información relativa a los documentos públicos que los acrediten como tales y sus datos de inscripción en el Registro Público de Comercio;
 - V. Especialidad del proveedor o contratista y la información relativa a los contratos que según el caso, lo acrediten;
 - VI. Experiencia del proveedor o contratista y la información de los contratos que según el caso, la acreditan, y
 - VII. Información referente a la capacidad técnica, económica y financiera del proveedor o contratista.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Una vez que el proveedor o contratista adjudicado haya completado el formulario a que se refiere el párrafo anterior, la Unidad compradora validará la información proporcionada y en su caso lo inscribirá en el RUPC dentro de los dos días hábiles posteriores a que se haya completado el formulario. CompraNet hará llegar al proveedor o contratista su número de inscripción, dentro de los dos días hábiles posteriores a ésta. La fecha de inscripción en el RUPC, será la que se considere como el inicio del historial del proveedor o contratista para efectos de lo dispuesto en los artículos 48 de la Ley de Adquisiciones y 86 de su Reglamento, así como en los artículos 48 de la Ley de Obras y 90 de su Reglamento.

El proveedor o contratista será responsable de mantener actualizada la información a que se refiere este numeral, para efectos de lo dispuesto en los artículos 48, fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y 61, fracción VII del Reglamento de la Ley de Obras, para lo cual utilizará el medio de identificación electrónica con el que tiene acceso a CompraNet.

- 19.- Corresponderá a las unidades compradoras incorporar a CompraNet, los datos relativos a los contratos en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas y a su cumplimiento, con el propósito de integrar el historial de proveedores o contratistas a que hacen referencia los artículos 105 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones y 43 del Reglamento de la Ley de Obras, según corresponda.
- 20.- La inscripción en el RUPC sólo se realizará en una ocasión. Cuando una Unidad compradora reciba la solicitud de inscripción de algún proveedor o contratista que ya se encuentre registrado en el RUPC, le comunicará a éste de tal circunstancia y le solicitará verificar que su información contenida en dicho registro se mantenga actualizada.
- 21.- La clave y contraseña que la Unidad compradora utilizará para capturar y validar la información del RUPC le será proporcionada por la UPCP, previa solicitud que realice conforme al procedimiento difundido a través de CompraNet.
La clave y contraseña a que se refiere el párrafo anterior, serán diferentes de las que utilizan los operadores y/o administradores de la Unidad compradora para realizar los procedimientos de contratación en el CompraNet.
- 22.- La información relativa al RUPC permanecerá en CompraNet aun cuando el proveedor o contratista solicite su baja del mismo.
- 23.- Una vez concluido el contrato, la Unidad compradora que capturó los datos relevantes del mismo, deberá incorporar en CompraNet, con base en la información que le proporcione el administrador del contrato o el área responsable de la ejecución de los trabajos, los datos relativos al cumplimiento de dicho contrato para el efecto de que dicho sistema asigne una puntuación al proveedor o contratista, según corresponda, a partir de menor incidencia de los siguientes factores:
 - Aplicación de penas convencionales;
 - Deducciones al pago o retenciones;
 - Ejecución de garantías de cumplimiento, de anticipo, de vicios ocultos, o cualesquiera otra;
 - Inhabilitación en la dependencia o entidad convocante, en términos de los artículos 50 fracción III de la Ley de Adquisiciones o 51 fracción III de la Ley de Obras, según corresponda, y
 - Rescisión administrativa.

El grado de cumplimiento de un proveedor o contratista se determinará por el promedio aritmético de la puntuación de cada uno de los contratos que tenga registrados en CompraNet.

Cualquier Unidad compradora tendrá acceso a la información relativa al historial de cumplimiento de los proveedores y contratistas, con base en la cual podrán reducir los montos de garantía de cumplimiento, en términos de lo dispuesto en los Lineamientos expedidos al efecto por la Secretaría de la Función Pública.

CompraNet sólo considerará totalmente integrado un expediente (carpeta virtual), una vez que la Unidad compradora incorpore en dicho sistema la información a que se refiere el primer párrafo de este numeral respecto del o los contratos derivados de un procedimiento de contratación.

De la operación de CompraNet.

- 24.- Para dar inicio a un procedimiento de contratación en CompraNet, se requiere la creación previa de un expediente (carpeta virtual) el cual contendrá toda la información que derive de dicho procedimiento. Para la

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

creación del expediente, CompraNet cuenta con plantillas preconfiguradas que consideran los diferentes requerimientos de información, según el tipo de procedimiento que se pretenda llevar a cabo.

- 25.- Los contratos que deriven de un procedimiento de contratación deberán reportarse, a más tardar dentro de los 5 días hábiles posteriores al fallo, con independencia de la fecha en que se firmen, utilizando el formulario que para el reporte de información relevante del contrato se encuentra disponible en CompraNet. Cualquier modificación a la información proporcionada, deberá reportarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que ésta ocurra.
- 26.- Las actas relativas a la junta de aclaraciones, al acto de presentación y apertura de proposiciones, y a la junta pública en la que se dé a conocer el fallo, se deberán incorporar en CompraNet al concluir dichos actos, en la sección de difusión al público en general.
- 27.- La Unidad compradora que permita la recepción de proposiciones en forma documental y por escrito durante un procedimiento de contratación mixto o presencial, deberá incorporar dicha información a CompraNet utilizando al efecto la guía que se encuentra disponible en el propio sistema, con objeto de analizar el comportamiento de las contrataciones públicas.
La información generada por cualquier Operador y/o Administrador en CompraNet, será considerada documento público en términos del Código Federal de Procedimientos Civiles, por lo que su reproducción a través de dicho sistema tendrá pleno valor probatorio.
- 28.- CompraNet cuenta con un Clasificador Unico de las Contrataciones Públicas, denominado CUCOP, el cual permitirá, entre otras funcionalidades, optimizar el análisis de la información relativa a los bienes, servicios y obras públicas que contratan las dependencias y entidades. El CUCOP será utilizado por:
 - a. Los potenciales licitantes, al momento en que se registren en la plataforma para clasificar los bienes o servicios de su especialidad, y
 - b. Las unidades compradoras, al configurar cada expediente de contratación y durante la captura de los datos relevantes del contrato.
- 29.- Las dependencias y entidades, a través de la Unidad compradora, recabarán de los licitantes su aceptación de que se tendrán como no presentadas sus proposiciones y, en su caso, la documentación requerida por la Unidad compradora, cuando el archivo electrónico en el que se contengan las proposiciones y/o demás información no pueda abrirse por tener algún virus informático o por cualquier otra causa ajena a la dependencia o entidad.
- 30.- Cuando por causas ajenas a CompraNet o a la Unidad compradora, no sea posible iniciar o continuar con el acto de presentación y apertura de proposiciones, el mismo se podrá suspender de manera fundada y motivada, hasta en tanto se restablezcan las condiciones para su inicio o reanudación; a tal efecto la Unidad compradora difundirá en CompraNet la fecha y hora en la que iniciará o reanudará el acto.

De las Ofertas Subsecuentes de Descuentos.

- 31.- Para utilizar la modalidad OSD en un procedimiento de licitación pública electrónica, la Unidad compradora tendrá que seleccionar la plantilla correspondiente a esta modalidad al momento de crear el expediente.
- 32.- La participación en un procedimiento de licitación pública electrónica, bajo la modalidad OSD, implica la previa acreditación de los licitantes interesados en el uso de la herramienta OSD, a tal efecto, la UPCP mantendrá en CompraNet a disposición de cualquier interesado, la información necesaria para su capacitación y/o acreditación en el uso de dicha herramienta.
- 33.- El servidor público que acredite su capacitación para el uso de CompraNet en términos de lo dispuesto en el numeral 8 de las presentes disposiciones, estará certificado para llevar a cabo procedimientos de licitación pública electrónica bajo la modalidad de OSD.
- 34.- La Unidad compradora estará autorizada para realizar la licitación pública electrónica bajo la modalidad de OSD cuando el servidor público designado como operador y/o administrador cumpla lo dispuesto en el numeral anterior.
- 35.- La clave de acceso o certificado digital para que los licitantes participen en procedimientos de contratación bajo la modalidad de OSD serán los mismos que recibieron al inscribirse al CompraNet, de conformidad con los numerales 14 y 15 de las presentes disposiciones.

Transitorios

PRIMERO.- El presente Acuerdo y las disposiciones contenidas en el mismo entrarán en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

SEGUNDO.- A partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, se abrogan las disposiciones y se dejan sin efectos los oficios que a continuación se indican:

- 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 de fecha 9 de agosto de 2000.
- Acuerdo que establece la información relativa a los procedimientos de licitación pública que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán remitir a la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo por transmisión electrónica o en medio magnético, así como la documentación que las mismas podrán requerir a los proveedores para que éstos acrediten su personalidad en los procedimientos de licitación pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 11 de abril de 1997.
- Oficio No. SP/100/del 610 al 635/2004 de fecha 23 de agosto de 2004, emitido por el Secretario de la Función Pública, relativo a la información que debe remitirse al Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales (COMPRANET).
- Oficio SP/100/336/09 de fecha 23 de septiembre de 2009, emitido por el Secretario de la Función Pública, mediante el cual se indica que deberán subirse al Sistema CompraNet los contratos con un monto mayor a 300 veces el Salario Mínimo General Vigente en el Distrito Federal sin considerar IVA.

TERCERO.- A partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, la versión de CompraNet que se encuentra activa desde el año 2000, dejará de ser el sistema electrónico de información pública gubernamental sobre adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas. La información contenida en dicha versión no será migrada a la nueva plataforma y sólo se mantendrá disponible para consulta, así como para los efectos previstos en el párrafo siguiente.

Los procedimientos de contratación que las dependencias y entidades hayan iniciado en la versión activa de CompraNet a que se refiere el párrafo anterior, deberán concluirse utilizando esa versión.

CUARTO.- Hasta en tanto se encuentre disponible la funcionalidad en CompraNet para realizar el sorteo por insaculación previsto en el último párrafo del artículo 54 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, dicho sorteo se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en los párrafos segundo y tercero del citado precepto.

Sufragio Efectivo. No Reelección.

México, Distrito Federal, a los dieciséis días del mes de junio de dos mil once.- El Secretario de la Función Pública,

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

PARA LOS LICITANTES QUE PARTICIPAN A TRAVÉS DE COMPRANET

(UTILIZAR PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE)

**INSTITUTO FONACOT
PRESENTE**

FECHA

C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), manifiesto que acepto todas las cláusulas y condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que se deberán observar para la utilización del Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental denominado CompraNet..

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 2

FORMA DE REDACCIÓN DE LAS PÓLIZAS QUE GARANTICEN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Que es a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; para garantizar a “nombre de licitante ganador” el fiel y exacto cumplimiento de todas las estipulaciones conferidas en el contrato, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto total antes de I.V.A., que se ejercerá en el ejercicio fiscal de que se trate, y el cumplimiento de cada una de las obligaciones a su cargo, derivados de la licitación por el monto de \$ _____ (número y letra).

Con relación a la redacción de la garantía se deberán transcribir las siguientes cláusulas:

“Esta garantía estará vigente durante la substanciación de todos los recursos legales o juicios que se interpongan hasta que se pronuncie resolución definitiva, de forma tal que su vigencia no podrá acotarse en razón del plazo de ejecución del contrato principal o fuente de las obligaciones, o cualquier otra circunstancia. Asimismo, esta fianza permanecerá en vigor aún en los casos en que el Instituto FONACOT otorgue prórrogas o esperas al prestador del servicio para el cumplimiento de sus obligaciones.”

“La vigencia de la fianza deberá quedar abierta para permitir que cumpla su objetivo, de forma tal que no podrá establecerse o estipularse plazo alguno que limite su vigencia, lo cual no debe confundirse con el plazo para el cumplimiento de las obligaciones previsto en los contrato ó pedidos y actos administrativos.”

“La Institución de fianzas, acepta expresamente someterse al procedimiento de ejecución establecido en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de fianzas en vigor, para la efectividad de la presente garantía, procedimiento al que también se sujetará para el caso del cobro de intereses que prevé el artículo 95 Bis del mismo ordenamiento legal, por pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida.”

“La presente garantía de cumplimiento únicamente podrá ser liberada mediante escrito emitido, por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios del Instituto FONACOT.”

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 3

ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL V.2 DE LA CONVOCATORIA			
DESCRIPCIÓN		SI PRESENTÓ	NO PRESENTÓ
1.	El licitante deberá presentar copia y original para cotejo del acta de nacimiento para el caso de personas físicas y para el caso de personas morales acta constitutiva así como su última modificación donde se pueda constatar su relación de accionistas y su porcentaje de participación.		
2.	Los licitantes que participen por si mismos o a través de un representante, deberán presentar un escrito en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para comprometerse y responder por si o su representada en la presente licitación , así como para suscribir las proposiciones técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V de El Reglamento de La Ley . Para tal efecto, los licitantes deberán requisitar el Anexo 5A o Anexo 5B e invariablemente se deberá insertar la leyenda “Bajo protesta de decir verdad”. El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contratos y convenios derivados de este procedimiento. Asimismo deberán contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el Anexo 5A o Anexo 5B según sea el caso.		
3.	Identificación oficial vigente del representante legal de la persona física o moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera) original para cotejo y copia simple por ambos lados para el expediente de la licitación.		
4.	En caso de que se concorra a entregar la proposición técnica y económica en representación de una persona física o moral y no cuenta con la representación legal para poder realizar aclaraciones durante el acto de entrega y apertura de las proposiciones técnicas y económicas se deberá presentar carta poder simple en original. en caso de no contar con carta poder solo podrá participar durante el desarrollo del acto con el carácter de observador. Anexo 5		
5.	Escrito del licitante, en el que manifieste, que ni el suscrito ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de La Ley y segundo transitorio del decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Anexo 6		
6.	Escrito del licitante, en el que manifieste que ha leído la presente convocatoria, que cuenta con la capacidad legal, técnica y financiera para la prestación del servicio objeto de la presente licitación y está conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. La presentación de este escrito no lo exime de la entrega de cualquier otro documento solicitado en la presente convocatoria. Anexo 7 En el caso de los licitantes que participen en el procedimiento a través de CompraNet 5.0 , deberán presentar, declaración en la que manifiesten que aceptan todas las cláusulas y condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad a la novena disposición del acuerdo por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de proposiciones 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. Anexo 1.		
7.	Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 29, fracción IX de La Ley . Anexo 9		
8.	Los licitantes deberán requisitar el formato de estratificación conforme al Anexo 12.		

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL V.2 DE LA CONVOCATORIA		
DESCRIPCIÓN	SI PRESENTÓ	NO PRESENTÓ
<p>9. Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el numeral II.3.</p> <p>En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral, y cada una de las personas que integran la participación conjunta deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 9 del presente numeral.</p>		
<p>10. Todos los licitantes deberán integrar como parte de su proposición técnica, el registro electrónico que genera el Sistema CompraNet 5.0, para la participación en la presente licitación. (Su no presentación no será motivo de desechamiento).</p>		
<p>11. Los licitantes deberán proporcionar el Registro Único de Proveedores y Contratistas (RUPC), en caso de no contar con el deberán presentar un escrito en el que manifiesten que concluirán su trámite de registro antes de que finalice el proceso de licitación. (Su no presentación no será motivo de desechamiento).</p>		
<p>12. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial, reservada y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 18 y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental Anexo 8 (Su no presentación no será motivo de desechamiento).</p>		
<p>La falta o error en la presentación de algún escrito requerido en la documentación Legal-Administrativa (salvo los indicados expresamente en el inciso correspondiente), afectará la solvencia de la proposición y por lo tanto será causa de desechamiento.</p> <p>Se sugiere a los licitantes relacionar la documentación presentada conforme al Anexo 3, el no presentar dicho anexo no será motivo de desechamiento.</p>		

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 4

ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.3.1			
DESCRIPCIÓN		SI PRESENTÓ	NO PRESENTÓ
A.	Descripción y especificaciones a detalle del cumplimiento de las características del servicio objeto de esta licitación, establecidas en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" , considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones.		
B.	Escrito del licitante mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio materia de la presente convocatoria, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" , por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos. Anexo 10		
C.	<p>La propuesta técnica, deberá contener la siguiente documentación:</p> <p>Descripción amplia y detallada del servicio ofertado, cumpliendo estrictamente con lo señalado en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio", el cual forma parte integrante de la Convocatoria.</p> <p>Para cada uno de los recursos humanos solicitados en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" numeral 11 deberá presentar currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre(s) y apellido(s) • Nivel de estudios • Experiencia mínima de 3 años en actividades de soporte de servicios de TIC • Antigüedad y puesto de trabajo dentro de la empresa • Proyectos en los que ha participado, con la siguiente mínima información para cotejar: nombre de la empresa o institución, contacto, teléfono, correo electrónico • Carta de al menos de un cliente firmada por el responsable del proyecto, avalando que dicho personal ha demostrado contar con la capacidad técnica para proporcionar servicios similares a los solicitados. • Copia legible de identificación oficial. 		
D.	Para cada uno de los recursos humanos solicitados en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" numeral 11 deberá presentar cedula profesional, título profesional, carta de pasante, certificado o constancia que avale estudios a nivel licenciatura de alguna de las carreras técnicas.		

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.3.1					
DESCRIPCIÓN			SI PRESENTÓ	NO PRESENTÓ	
E.	Para cada uno de los recursos humanos solicitados en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" numeral 11 deberá presentar copia y original (para cotejo) de documento que acredite la certificación emitido por el fabricante de la tecnología o centro autorizado de capacitación, que avale las siguientes certificaciones:				
	Personal	Certificación Requerida	Fabricante/Entidad		
	Administrador del proyecto y Servicios	✓ Certificación Vigente PMP	PMI o Prince2		
	Especialista de la herramienta de la mesa de servicio	✓ Certificación técnica de la herramienta de la mesa de servicio	Fabricante de solución propuesta		
		✓ Certificación ITIL V3 nivel Intermediate (OSA o RCV o SOA o PPO)	Unidad certificadora de ITIL		
	Especialista de la herramienta de administración remota de equipos	✓ Certificación técnica de la herramienta de administración remota de equipos	Fabricante de solución propuesta		
	Supervisor del centro telefónico	✓ Certificación ITIL V3 Foundations	Unidad certificadora de ITIL		
		✓ Constancia de curso técnico en el manejo de la herramienta de la mesa de servicio	Fabricante de solución propuesta		
	Supervisor de los servicios de soporte técnico	✓ Certificación ITIL V3 Foundations o superior	Unidad certificadora de ITIL		
	Agentes telefónicos de la mesa de servicio con conocimiento de soporte técnico de primer nivel	✓ Documento que avale el manejo y utilización de la herramienta de la mesa de servicio (Constancia y/o Diploma)	Fabricante de solución propuesta		
	Personal de soporte técnico de 2do nivel	✓ Certificación Técnica sobre la tecnología de los equipos de computo propuestos por el licitante	Fabricante de los equipos de computo propuestos		
	Personal de soporte técnico de 3er nivel	✓ Certificación Microsoft Certified IT Professional (MCITP) o Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE)	Microsoft		
Administrador de configuraciones	✓ Documento que avale la administración y manejo de la bases de datos de configuraciones de la herramienta de la mesa de servicio propuesta (Constancia o Diploma)	Fabricante de solución propuesta			
Especialista de Antivirus	✓ Certificación Microsoft System Center Configuration Manager y Endpoint Protection	Microsoft			
Especialista ITIL	✓ Certificación ITIL V3 nivel Expert	Unidad certificadora de ITIL			
F.	Última declaración fiscal anual presentada por el licitante ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para comprobar sus ingresos en el año 2013.				
G.	<p>Original de cartas con fecha 2014, firmadas por el representante legal de los fabricantes en México, de las diferentes tecnologías ofertadas, dirigidas al Instituto FONACOT, las cuales acrediten los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> El licitante es un distribuidor autorizado y cuenta con el personal técnico especializado para cubrir los servicios solicitados en la presente Convocatoria. El licitante contará con una póliza de soporte con el fabricante que cubre la vigencia del servicio y permite el cumplimiento de los niveles de servicio solicitados. El fabricante garantiza el suministro del software y hardware respectivos para cubrir los correspondientes servicios solicitados en esta convocatoria durante la vigencia del contrato. Para el caso de PC's de escritorio, Laptop, Proyector de oficina y Proyector de sala, la carta deberá indicar que los equipos suministrados para la prestación del servicio: <ul style="list-style-type: none"> Son 100% nuevos y originales en todas sus partes No contienen componentes reconstruidos No están descontinuados o fuera de servicio No son re manufacturados y/o reciclados <p>Las cartas solicitadas deberán ser de los fabricantes de las tecnologías ofertadas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> PC de escritorio Laptop Proyector de oficina Proyector sala Herramienta de administración remota de equipos. Herramienta para la "mesa de servicio", manifestando que el módulo de reportes y tablero de control son de la misma marca que la herramienta de la mesa de servicio, acompañada de la Certificación Pink Verify ya sea 3.1 o 2011. 				

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.3.1			
	DESCRIPCIÓN	SI PRESENTÓ	NO PRESENTÓ
H.	En caso de contar con trabajadores con discapacidad, deberá presentar escrito del licitante, firmada por su representante legal acreditando que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción de al menos cinco por ciento (5%) de la totalidad de su plantilla de empleados, los cuales deben tener una antigüedad mayor a seis meses. Dicha manifestación deberá incluir la relación con nombre y apellidos de sus trabajadores con discapacidad y el número total de empleados, asimismo, deberá incluir constancia del aviso de alta de sus trabajadores con discapacidad al régimen obligatorio emitido por el instituto mexicano del seguro social, e incluidos en la manifestación. constancia que acredite que dichos trabajadores incluidos como discapacitados son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción IX del artículo 2 de la Ley General de las Personas con Discapacidad.		
I.	En caso de contar con participación de MIPYMES el licitante deberá acreditar haber producido bienes con innovación tecnológica relacionados directamente con la prestación del servicio que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, en términos de lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 14 de La Ley .		
J.	Para comprobar la experiencia y especialidad, el licitante deberá presentar al menos un contrato, firmado, adjudicado y concluido a nombre del licitante participante, cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de servicios similares a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación. Se considerarán proyectos de la misma naturaleza, los celebrados con organismos privados, públicos federales o estatales, prestando los siguientes servicios: mesa de servicio, mantenimiento correctivo y/o soporte técnico al equipo de cómputo, y aprovisionamiento de equipo de cómputo. El (los) contrato (s) presentado (s) debe (n) cumplir con las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> • Se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluidos a nombre del licitante participante siempre y cuando las fechas de término estén en el límite máximo de 6 años de antigüedad a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación. El (los) contrato (s) debe venir acompañado con la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Documento emitido por la empresa a la que se le prestó el servicio, o mediante la cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente, que avale la terminación del servicio, firmado por el administrador del proyecto, representante legal o apoderado legal del cliente. • Carta en formato libre donde se indique lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre, teléfono, puesto en la organización, correo electrónico, de la persona que puede validar el contrato ○ Descripción breve del servicio prestado. 		
K.	Para la evaluación de la propuesta de trabajo el licitante deberá presentar dentro de su propuesta técnica Certificación ISO/IEC 20000-1:2015 o ISO/IEC 20000-1:2011 vigente y expedida a nombre del licitante. En caso de que el licitante presente propuesta en participación conjunta, el certificado solicitado deberá de estar a nombre de alguna de las empresas que integren dicha participación, así como su manual de gestión de la seguridad apegado al ISO27000.		
L.	Cartas de fabricantes de las tecnologías ofertadas firmadas por su representante legal en México con fecha 2014, en la que se manifieste que apoya solidariamente al licitante para la instalación y puesta a punto de los servicios correspondientes, y que dicho fabricante cuenta con representación, soporte técnico y mantenimiento en la República Mexicana, detallando la ubicación física y los datos del contacto. <ul style="list-style-type: none"> • PC de escritorio y Laptop • Herramienta de administración remota del equipo. • Herramienta de la mesa de servicio. 		

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

ACUSE DE RECEPCIÓN DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA CONFORME A LO SOLICITADO EN EL NUMERAL V.3.1		
DESCRIPCIÓN	SI PRESENTÓ	NO PRESENTÓ
M.		
N.		
O.		
P.		
Q.		
R.		
<p>La falta o error en la presentación de algún documento en la proposición técnica, afectará la solvencia de la proposición y por lo tanto será causa de descalificación a menos de que dicho documento pueda ser cubierto con información contenida en la propia propuesta técnica o económica de conformidad con lo establecido en el artículo 36 de la Ley.</p> <p>Se sugiere a los licitantes relacionar la documentación presentada conforme al Anexo 4, el no presentar dicho anexo no será motivo de desechamiento.</p>		

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 5

PARA LOS LICITANTES QUE PARTICIPAN A TRAVÉS DE UN REPRESENTANTE

(UTILIZAR PAPEL MEMBRETADO DEL LICITANTE)

FECHA

C. _____ en mi carácter de _____ (Carácter que ostenta quien otorga el poder) de la _____ (Nombre de la empresa licitante), según el instrumento notarial No. _____ de fecha _____, otorgado ante Notario Público Número _____ en la ciudad de _____ y que se encuentra inscrito en el Registro Público de Comercio bajo el número _____.

Por este conducto autorizo a _____ para que a nombre de mi representada, se encargue de las siguientes gestiones:

Entregar y recibir documentación, comparecer a los Actos de Apertura de Propositiones Técnicas y Económicas y Fallo y hacer las aclaraciones que se deriven de dichos actos, con relación a la Licitación Pública Nacional Mixta No. **LA-014P7R001-N15-2014**, Convocada por el Instituto FONACOT.

(Nombre, domicilio y firma de
quien otorga el poder)

(Nombre, domicilio y firma de
quien otorga el poder)

TESTIGOS

(Nombre, domicilio y firma)

(Nombre, domicilio y firma)

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 5A

PERSONA FÍSICA

Nombre de la persona física, manifiesto bajo protesta de decir verdad que soy de nacionalidad mexicana y que es mi interés participar en el procedimiento de _____ y que los datos aquí asentados son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que cuento con facultades suficientes para suscribir la propuesta en la presente Licitación Pública Nacional, a nombre y representación de (persona física).

Registro Federal de Contribuyentes:	CURP:
Nacionalidad:	
Domicilio Fiscal:	
Calle y Número	
Colonia :	Delegación o Municipio
Código Postal:	Entidad Federativa:
Teléfonos:	Fax:
Correo electrónico:	
Descripción de la actividad empresarial	
Nombre del Representante:	

(Lugar y Fecha)
Protesto lo necesario
Nombre y Firma

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014
[ANEXO 5B](#)

PERSONA MORAL

Nombre del representante, manifiesto bajo protesta de decir verdad, que es mi interés participar en el procedimiento de _____ y que los datos aquí asentados, son ciertos y han sido debidamente verificados, así como que, cuento con las facultades suficientes para comprometerme y responder por mi o mi representada en la presente licitación, así como para suscribir las proposiciones técnicas y económicas a nombre y representación de (persona moral) de nacionalidad mexicana.

Registro Federal de Contribuyentes:	
Nacionalidad:	Domicilio Fiscal:
Domicilio Fiscal:	Calle y Número
Calle y Número	Colonia :
Colonia :	Código Postal:
Código Postal:	Teléfonos:
Teléfonos:	Correo electrónico:
Correo electrónico:	Nº de la escritura o instrumento jurídico en la que consta su acta constitutiva:
Nº de la escritura o instrumento jurídico en la que consta su acta constitutiva:	
Número de inscripción en el registro público de Comercio:	Número de inscripción en el registro público de Comercio:
Nombre, número y lugar del Notario o Fedatario Público ante el cual se dio fe de la misma:	Nombre, número y lugar del Notario o Fedatario Público ante el cual se dio fe de la misma:
Relación de accionistas:	
Apellido Paterno:	Apellido Materno:
Nombres:	Porcentaje de participación accionaria:
Descripción del objeto social:	Descripción del objeto social:
Reformas al Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de Comercio:	Reformas al Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de Comercio:
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 otorgó:	

- **Este formato deberá ir acompañado acta constitutiva así como su última modificación donde se pueda constatar su relación de accionistas y su porcentaje de participación.**

(Lugar y Fecha)
Protesto lo necesario
Nombre y Firma

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 6
MANIFESTACIÓN DE NO ENCONTRARSE EN LOS SUPUESTOS DE LOS ARTÍCULOS 50 Y 60 PENÚLTIMO PÁRRAFO DE LA LAASSP.

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

_____ de _____ de _____

C. _____ Representante Legal de _____ según se acredita en el Testimonio Notarial o instrumento jurídico No. _____ de fecha _____ otorgado ante el Notario Público No. _____ de la ciudad de _____, manifiesto; bajo protesta de decir verdad que ni el suscrito, y ninguno de los socios integrantes del licitante que represento, se encuentra en los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y Segundo Transitorio del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

En el entendido de que de no manifestarme con veracidad, acepto que ello sea causa de las sanciones correspondientes.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 7
MANIFESTACIÓN DE QUE CUENTA CON LA CAPACIDAD LEGAL, TÉCNICA Y FINANCIERA

_____ de _____ de _____

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

_____, declaro que mi representada cuenta con la capacidad legal, técnica y financiera para la prestación del servicio objeto de la presente licitación y me encuentro conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que es está se señalan.

A t e n t a m e n t e,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 8

_____ de _____ de _____

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

_____, manifiesto en términos de los artículos 18 y 19 de La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que de la documentación _____ (contenida en las propuestas técnica y económica) considera clasificada como: confidencial, reservada y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 9

DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD

_____ de _____ de _____

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

C. _____, representante legal del licitante _____, quién participa en el procedimiento de **Licitación Pública Nacional Mixta No.** _____, manifiesto bajo protesta de decir verdad que por mí o por interpósita persona, nos abstendremos de adoptar conductas, en la que los Servidores Públicos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, induzcan o alteren las evaluaciones de las proposiciones, el resultado del procedimiento, u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.

A t e n t a m e n t e,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 10

MANIFESTACIÓN DE QUE CUENTA CON PERSONAL TÉCNICO CAPACITADO Y SUFICIENTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

_____ de _____ de _____

**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Presente.**

C. _____, representante legal del licitante _____, quién participa en el procedimiento de Licitación Pública Nacional Mixta No. _____, manifiesto que mi representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio materia de la presente Convocatoria, por lo que en caso de resultar adjudicado realizaré la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato, por mi cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el Anexo Técnico, por lo que no subcontrataré parcial o totalmente los mismos.

Atentamente,

Nombre, Cargo y Firma del Representante Legal

Nota: el presente documento podrá ser reproducido por cada licitante en el modo que estime conveniente, debiendo respetar su contenido, preferentemente en el orden indicado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 11

FORMATO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

La indicación de que la vigencia de la cotización será por los ejercicios fiscales 2014, 2015, 2016 y 2017 y que los precios serán fijos durante la vigencia del contrato, así como su conformidad a las condiciones de pago establecidas en esta convocatoria. Aceptando que en caso de alguna suspensión del procedimiento por parte de la Secretaría de la Función Pública, la propuesta permanecerá vigente hasta en tanto quede sin efecto la suspensión.

Anexo
Costos Unitarios

D.1. Suministro de Equipos								
No.	Descripción	Unidad	Costo Unitario Mensual A	Cantidad (MÁXIMOS) B	Meses de Servicio C	Precio total antes de IVA D=A*B*C	IVA E= D*0.16	Precio Total con IVA F=D+E
1	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil pc de escritorio	Equipo		1450	41			
2	Aprovisionamiento de computadora portatil perfil LAPTOP	Equipo		1060	41			
3	Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio diseño (MAC)	Equipo		10	41			
4	Aprovisionamiento de computadora portatil LapTop diseño (MAC)	Equipo		25	41			
5	Aprovisionamiento Proyector oficina (Inalambrico)	Equipo		180	41			
6	Aprovisionamiento Proyector sala	Equipo		8	41			
Total 1								

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

D.2. Suministro de Componentes								
No.	Descripción	Unidad	Costo Unitario Mensual	Cantidad (Maximos)	Meses de Servicio	Precio Total antes de IVA	IVA	Precio Total con IVA
			A	B	C	D=A*B*C	E=D*0.16	F=D+E
1	Monitor de LED a color de 19" visibles	componente		60	41			
2	Unidad docking station	componente		60	41			
3	Teclado en español latinoamericano con conector tipo USB	componente		60	41			
Total 2								

Nota: los meses de servicio se ajustaran conforme a la fecha de entrega de los equipos y componentes a suministrar

D.3. Póliza de Soporte Técnico

Concepto	Descripción	Unidad	Costo unitario mensual	Cantidad	Meses de Servicio	Precio Total Antes de IVA	IVA	Precio Total con IVA
			A	B	C	D=A*B*C	E=D*0.16	F=D+E
1	Servicios de Soporte Técnico a equipo propiedad del INFONACOT	Equipo		145	41			
Total 3								

Nota: aplica conforme a lo descrito en el anexo, póliza de soporte técnico.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

D.4 Implantación, configuración, puesta a punto y operación de la “MESA DE SERVICIO” en Oficinas del Prestador de Servicio

Concepto	Descripción	Unidad	Costo unitario mensual	Cantidad	Meses de servicio	Precio Total Antes de IVA	IVA	Precio Total con IVA
			A	B	C	D=A*B*C	E=D*0.16	F= D+E
1	Implantación, configuración, puesta a punto y operación de la “MESA DE SERVICIO” en Oficinas del Prestador de Servicio	Servicio		1	41			
Total 4								

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

D.5 personal bajo demanda

Concepto	Descripción	Unidad	Costo unitario mensual	Cantidad (Máximos)	Precio Total antes de IVA	IVA	Precio Total con IVA
			A	B	C=A*B	D=C*0.16	E=C+D
1	Personal bajo demanda Tercer nivel	Persona		5			
2	Personal bajo demanda Segundo nivel	Persona		5			
						Total 5	

Los precios presentados en la tabla D.5 “Personal Bajo Demanda” formaran parte para la evaluación económica.

Gran total: (Total 1+ Total 2+ Total 3+ Total4+ Total5)	\$
---	----

Nota: los meses se consideran de 30 días.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 12
FORMATO DE ESTRATIFICACIÓN

(EN CASO DE QUE LA EMPRESA LICITANTE SUPERE LOS RANGOS AQUI SEÑALADOS BASTARÁ CON QUE PRESENTE JUNTO CON SU DOCUMENTACIÓN LEGAL-ADMINISTRATIVA UN ESCRITO EN EL CUAL SU REPRESENTANTE MANIFIESTE QUE ES UNA EMPRESA GRANDE)

_____ de _____ de 2014 (1)

_____ (2)

Presente.

Me refiero al procedimiento _____ (3) No. _____ (4) en el que mi representada, la empresa _____ (5) participa a través de la propuesta que se contiene en el presente sobre.

Sobre el particular, y en los términos de lo previsto por los “Lineamientos para fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en los procedimientos de adquisición y arrendamiento de bienes muebles así como la contratación de servicios que realicen las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal” declaro bajo protesta de decir verdad, que mi representada pertenece al sector _____ (6), cuenta con _____ (7) empleados de planta registrados ante el IMSS y con _____ (8) personas subcontratadas y que el monto de ventas anuales de mi representada es de _____ (9) obtenido en el ejercicio fiscal correspondiente a la última declaración anual de impuestos federales. Considerando lo anterior, mi representada se encuentra en el rango de una empresa _____ (10), atendiendo lo siguiente:

Estratificación				
Tamaño (10)	Sector (6)	Rango de número de trabajadores (7) + (8)	Rango de monto de ventas anuales (MDP) (9)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%.

(7) (8) El número de trabajadores será el que resulte de la sumatoria de los puntos (7) y (8)

(10) El tamaño de la empresa se determinará a partir del puntaje obtenido conforme a la siguiente fórmula: Puntaje de la empresa = (Número de trabajadores) x 10% (monto de Ventas Anuales) x 90% e cual debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de su categoría.

Asimismo, manifiesto, bajo protesta de decir verdad, que el Registro Federal de Contribuyentes de mi representada es: _____ (11) _____;

ATENTAMENTE

_____ (13) _____

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 13
“CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO”

Contratación abierta plurianual del servicio de “suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación de la mesa de servicio”.

1. Introducción

Actualmente, la misión de **INFONACOT** es fomentar el desarrollo integral de los trabajadores y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el ahorro mediante el acceso al crédito de bajo costo y otros servicios financieros, para la obtención de bienes y servicios de alta calidad a precios competitivos y contribuir al desarrollo regional, así como al fortalecimiento del mercado interno, conservando la autosuficiencia financiera con estricto apego al sentido de responsabilidad social.

Las estrategias de desarrollo tecnológico permiten la optimización y sistematización de los procesos sustantivos de la institución agilizando los servicios que se brindan a los clientes y socios estratégicos permitiendo impactar en la mejora de los indicadores de productividad crediticia generados en la sociedad mexicana en el otorgamiento y recuperación de los créditos asegurando el cumplimiento de la normatividad y el logro de las metas institucionales.

INFONACOT en su incesante progreso continua apoyando el desarrollo institucional del sector crediticio, promoviendo la cultura financiera y el ahorro entre sus integrantes, a través de la oferta de productos y servicios adecuados, apoyándose con una sólida infraestructura tecnológica, un equipo humano profesional y comprometido, y con la coordinación de apoyos del gobierno federal y de diversos organismos del ramo.

INFONACOT dedica tiempo y recursos a robustecer gradualmente su plataforma tecnológica y a ampliar su presencia regional mediante alianzas estratégicas con socios comerciales. Gracias a las mejoras en las tecnologías de información y comunicaciones (**TIC**), **INFONACOT** tendrá cada vez más la posibilidad de acercar servicios crediticios de manera eficiente y a costos competitivos a la sociedad mexicana.

La dirección de tecnologías de la información (**DTI**) de la institución, busca aplicar los mejores esquemas de operación, las mejores prácticas y los mecanismos de seguridad de información, con el propósito de apoyar los esfuerzos institucionales de **INFONACOT** para mantener e incrementar la confianza de todos y cada uno de sus usuarios. Para lograr este objetivo, se busca contar con el servicio integral de **“suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación de la mesa de servicio”** que soporten la operación financiera y administrativa de la institución, mientras que al mismo tiempo se apliquen esquemas de comunicaciones para proveer certeza operativa interna y externa de que **INFONACOT** opera de manera segura y confiable.

2. Antecedentes.

INFONACOT a través de su programa institucional de tecnologías de información y comunicaciones (**TIC**), continua con el fortalecimiento de sus procesos sustantivos, a través de promover y robustecer la modernización de su plataforma tecnológica, lo cual permitirá hacer frente al crecimiento planteado en los objetivos estratégicos de la institución.

- **INFONACOT** está en un proceso para consolidar la automatización de la operación crediticia, y la viabilidad económica y financiera del **INFONACOT** a fin de buscar la sustentabilidad y optimización de las operaciones a mediano y largo plazo.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- La institución a través de la búsqueda de opciones de diversificación de las fuentes de fondeo que contribuyan a la viabilidad financiera del **INFONACOT** y con ello estar en posibilidad de disponer de la mayor cantidad de líneas de crédito posibles para su correcto funcionamiento, generará con esto, un volumen mayor de transacciones con todos sus actores internos y externos implicando la definición de un nuevo modelo de plataforma tecnológica.
- Continuación del desarrollo de la infraestructura tecnológica del **INFONACOT** con el propósito de optimizar, sistematizar y automatizar los procesos sustantivos a fin de agilizar el servicio que se brinda a los clientes y socios estratégicos que permitan impactar en la mejora de indicadores de productividad

3. Situación Actual.

Actualmente **INFONACOT** cuenta con un contrato plurianual abierto de prestación de servicio de “**suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación del escritorio de servicio**”, que termina el 30 de junio del 2014, por lo que se hace imprescindible, generar la convocatoria para continuar con este tipo de servicio integral y evitar con esto el colapso de la operación administrativa, operativa y financiera de la institución.

4. Objeto de los Servicios.

Contar con el servicio integral de “**suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación de la mesa de servicio**” proporcionado por alguna de las empresas calificadas existentes en el mercado nacional, que apoyen en las actividades de la dirección de tecnologías de información (**DTI**), para brindar el servicio integral el cual consiste en: proveer, operar, administrar, actualizar y mantener un ambiente tecnológico confiable y sólido para soportar la operación de la plataforma tecnológica del **INFONACOT**, en los tiempos requeridos y con niveles de servicio acorde a las necesidades del proyecto.

- **INFONACOT** a través de su dirección de tecnologías de información (**DTI**), ha establecido como objetivo principal de sus actividades, la prestación del servicio integral de tecnologías de información y comunicaciones (TIC) de alta calidad y desempeño, así como el establecimiento de procesos con base en la administración de servicios de tecnologías de información (**TI**), según el marco de mejores prácticas de **ITIL** (*information technology infrastructure library* por sus siglas en inglés), por lo que el licitante ganador, entre otros tópicos, deberá demostrar que cuenta con una amplia experiencia en el “soporte al servicio” y “entrega del servicio” fundamentado en la metodología **ITIL**. Lo anterior con objeto de facilitar la adaptación de estos y contribuir con la transferencia de conocimientos y mejores prácticas al **INFONACOT**.

4.1. Objetivos específicos.

4.1.1. Suministro de equipos de acuerdo a los siguientes perfiles.

Pc de escritorio.
Laptop
Computadora de escritorio mac.
Laptop diseño mac.
Proyector oficina.
Proyector sala.

Las computadoras y dispositivos adyacentes proporcionados en los perfiles de los equipos: pc de escritorio y laptop deberán de ser de la misma marca.

Para los perfiles de los equipos: computadora de escritorio mac y laptop diseño mac, en el caso, de que alguno de sus dispositivos adyacentes no lo produjera el fabricante directo, entonces podría ser de marca diferente garantizando la calidad y correcta funcionalidad de los mismos.

Las características técnicas de los equipos antes mencionados, se describen en el **anexo b**.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

4.1.2. Servicios a suministrar.

- Desarrollo de plan de despliegue.
- Suministro inicial y soporte técnico.
- Soporte técnico a equipos propiedad del **INFONACOT**.
- Antivirus.
- Mesa de servicio (ms).
- Administración remota del equipo de cómputo personal.
- Actualización de procesos de operación del **INFONACOT**.
- Plan de contingencia.
- Políticas.
- Transferencia de conocimientos.
- Recursos Humanos que se deberán proporcionar, para la administración, soporte técnico y operación de la “mesa de servicio”.
- Generales del servicio.
- Transición de servicios a un nuevo licitante.
- Evaluación técnica.
- Entregables.
- Penas convencionales y deductivas.

5. Alcance de los servicios integrales.

Los servicios integrales deberán proveer cobertura para las necesidades y requerimientos de **INFONACOT** en todas las actuales y futuras oficinas y sucursales distribuidas en todo el territorio nacional. Durante la vigencia del proyecto, los licitantes concursantes, deberán de considerar que **INFONACOT** en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato puede instalar oficinas adicionales o modificar la ubicación física de estas, y por consecuencia habrá que prestar el servicio integral de “**suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación de la mesa de servicio**”, sin que esto, ocasione costo alguno para **INFONACOT**.

- El servicio integral contratado será a partir del 1ro. de agosto del 2014 al 31 de diciembre de 2017. (vigencia de 41 meses).
- En el “**Anexo A**” se indican las direcciones donde se suministrará el equipo.
- En el “**Anexo B**” se indican las características técnicas que debe cumplir el equipo.
- En el “**anexo 11**” se indican los formatos para la presentación de la propuesta económica.
- En la “tabla 1”, se indican las cantidades mínimas y máximas de cada uno de los perfiles de equipos a suministrar.

No.	Perfil de equipo	Cantidad de equipo a suministrar	
		Mínima	Máxima
1	Pc de escritorio	849	1450
2	Laptop	495	1060
3	Equipo de escritorio mac	6	10
4	Laptop diseño mac	13	25
5	Proyector oficina	100	180
6	Proyector sala	5	8
Total		1,440	2,733

Tabla 1

5.1. Soporte técnico al equipo propiedad del **INFONACOT**.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

El prestador de servicio deberá de proporcionar el servicio de soporte técnico, mantenimiento preventivo y correctivo a la cantidad y tipo de equipo propiedad del **INFONACOT** que se encuentra en operación y relacionado en la “**tabla 2**”.

Equipo póliza de soporte técnico						
Ubicación	Impresoras				Pc's	Total
	Lexmark t630, t640, t642	Color Lexmark c780	Color HP cp 2025	Epson fx-2190	Dell gx520	
Oficinas centrales	10	1	1	1	43	56
Regionales	41	0	0	0	48	89
Total en operación	51	1	1	1	91	145

Tabla 2

6. Descripción de los servicios.

El licitante ganador deberá de proporcionar el servicio integral de “**suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación de la mesa de servicio**”, por lo que la solución de hardware propuesta por el licitante deberá de contar con representación, soporte técnico y mantenimiento del fabricante en la República Mexicana, el licitante debe de presentar carta del fabricante firmada por su representante legal, confirmando lo anterior y detallando la ubicación física y los datos del contacto. El licitante debe de considerar durante toda la vigencia del contrato el mantenimiento y pólizas de soporte de todas las soluciones de hardware y software actualizadas de manera que satisfagan los requerimientos que a continuación se detallan.

6.1. Desarrollo del 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 integral. Este plan de trabajo o plan de despliegue tiene un rango de peso específico en la sección de puntos y porcentajes denominado “propuesta del plan de trabajo”.

El licitante deberá integrar en su propuesta este plan de despliegue, el cual permita verificar que la puesta en operación de los equipos necesarios para la prestación de los servicios se hará respetando las fechas límites establecidas en esta convocatoria, el cual deberá incluir desde el suministro de equipos, su instalación, configuración, transferencia de información, puesta en operación y/o administración del servicio, hasta su liberación en el cual se señale 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 plan de despliegue será revisado por **INFONACOT** a través de la dirección de tecnología de información y será responsabilidad del licitante ganador ajustar dicho plan con las observaciones del área técnica dentro de los 3 días hábiles posteriores a la fecha del fallo, el plan de despliegue debe minimizar el tiempo involucrado para llevar a cabo la entrega de equipos, instalación en el destino final, transferir la información del usuario, configuración e instalación de software, así como coordinar con los directores o responsables de cada localidad, la planeación de las tareas a realizarse, además de definir las áreas que se migrarán, minimizando el impacto a los usuarios y a la operación diaria del **INFONACOT**.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

La revisión del plan de despliegue se realizara de manera conjunta entre el **INFONACOT** y el licitante ganador dentro de los tres primeros días hábiles posteriores al fallo, una vez acordados los cambios será responsabilidad del licitante ganador ajustarlos y entregarlos dentro de este periodo mencionado para su aprobación.

El plan de despliegue deberá incluir al menos los siguientes puntos:

- El calendario de entrega de los equipos en el destino final, incluyendo su pre-configuración, envío, instalación, asignación y puesta a punto. (deberá incluir la sustitución de los equipos suministrados por el prestador anterior y los que son propiedad del **INFONACOT**), será responsabilidad del licitante definir las fechas de envío, entrega, instalación y configuración considerando que el inicio de operación del servicio es a partir del 01 de agosto de 2014.
- Conformación del grupo de administración del servicio para garantizar su entrega. (personal que se encargara de coordinar la pre configuración, envío, instalación, asignación y puesta a punto entre otros).
- Actividades de instalación de la infraestructura del prestador del servicio para la operación de la solución.
- Actividades referentes al servicio de soporte técnico y mantenimiento correctivo de los equipos propiedad del **INFONACOT**.
- Actividades referentes a la implementación, administración y operación de la “mesa de servicio”.
- Actividades referentes a la implementación del centro telefónico.
- Actividades referentes a la desinstalación de la actual consola de antivirus, repositorios, clientes y agentes.
- Únicamente se realizara esta actividad de desinstalación en los equipos relacionados en la “**tabla 2**”, propiedad del **INFONACOT** y será responsabilidad del licitante ganador.
- Los medios de desinstalación se entregaran al licitante ganador.
- Actividades referentes a la sustitución del actual antivirus por el antivirus de Microsoft siendo para los clientes el Endpoint Protection y como consola de administración del antivirus Microsoft System Center.
- Actividades referentes a la implementación de la herramienta de administración remota de equipo.
- Firma de acuerdos de operación con otros prestadores de servicios del **INFONACOT**.
- El prestador de servicio debera considerar que todas las actividades de instalación, configuración y puesta a punto de los servicios en el **INFONACOT**, asi como, la puesta en operación de la “mesa de servicio” con sus respectivas herramientas maximo a los 5 dias previos al inicio del servicio.
- Las actividades de instalación de los equipos a suministrar, se efectuarán de acuerdo a la definición que la convocante determine para cada localidad o área, pudiendo realizarse incluso fuera de horario de labores, fines de semana o días festivos.
- El horario de labores en las oficinas centrales de la convocante es de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes. En el resto de las localidades el horario de labores es de 8:30 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 16:00 horas los sábados, hora local de cada estado.

6.2. Suministro inicial de equipos y soporte técnico.

El licitante debera considerar las siguientes condiciones para el suministro de equipo:

- Todos los equipos deberán ser, nuevos, de última generacion publicados como tales en el sitio internacional del proveedor, con ciclo de vida de producto vigente, no reciclado, no re-manufacturados y con tecnología de punta. 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

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

distribución, instalación, configuración, migración de información, administración, mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura total que se utilice para proporcionar el servicio objeto de esta licitación.

- Los equipos Pc de escritorio y Laptop deberán ser de la misma marca
- Los equipos Escritorio MAC y Laptop diseño MAC deberán ser de la misma marca
- Los proyectores de oficina y sala deberán ser de la misma marca, no necesariamente deberán ser de la misma marca de los equipos Pc de escritorio y Laptop

6.2.1. Cantidad de equipo.

La cantidad de equipo requerido por el **INFONACOT** será bajo el esquema de máximos y mínimos, el suministro inicial que el proveedor deberá instalar, configurar y poner a punto será la **cantidad mínima** referida en la “**tabla 3**” y “**tabla 3.a**”. El **INFONACOT** podrá requerir la diferencia para llegar a la cantidad máxima de equipos en cualquier momento durante la vigencia del contrato, ajustándose de conformidad con las necesidades de la convocante, por ejemplo: de acuerdo a las necesidades de operación del **INFONACOT** o para nuevas aperturas o personal de nuevo ingresos, por mencionar algunas.

En la siguiente “**tabla 3**”, se relaciona las cantidades mínimas y máximas de equipo a suministrar.

No.	Perfil de equipo	Cantidad de equipo a suministrar	
		Mínima	Máxima
1	Pc de escritorio	849	1450
2	Laptop	495	1060
3	Equipo de escritorio mac	6	10
4	Laptop diseño mac	13	25
5	Proyector oficina	100	180
6	Proyector sala	5	8
Total		1,440	2,733
Tabla 3			

Como parte del suministro de equipo, el prestador de servicio deberá considerar los siguientes componentes que deberán ser compatibles y de la misma marca del equipo laptop ofertado:

No.	Componente	Cantidad a suministrar	
		Mínima	Máxima
1	Monitor de led a color de 19" visibles resolución de 1600x900 pixeles o superior (se considerara superior solo a la resolución, no al tamaño) permita ser usado de manera horizontal (landscape) y vertical (portrait)	22	60
2	Unidad docking station con al menos un conector vga para monitor externos, una conexión para cargador, un puerto de red rj45 y 4 puertos USB libres	22	60
3	Teclado en español latinoamericano, con conector tipo USB	22	60
Tabla 3.a			

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

En la siguiente “**tabla 4**”, se presenta la distribución de equipos en oficinas centrales.

No	Área	Equipo en oficinas centrales					
		Computadoras				Proyectoros	
		Pc's	Laptop	Equipo escritorio Mac	Laptop diseño Mac	Oficina	Para salas
1	Administrativa	43	27	2	2	1	2
2	Cobranza	1	0	0	0	0	0
3	Comunicacion Institucional	3	4	2	0	0	0
4	Contraloria	9	30	0	0	1	0
5	Direccion comercial regional metropolitana	0	1	0	0	0	0
6	Direccion de Cobranza	1	0	0	0	0	0
7	Direccion de Credito	2	0	0	0	0	0
8	Direccion de credito crédito y nuevos proyectos	0	1	0	0	0	0
9	Direccion de Promocion Comercial	2	3	1	0	0	0
10	Direccion de recursos materiales y servicios	5	0	0	0	0	0
11	Dirección de supervisión de operaciones	1	1	0	0	8	0
12	Direccion de supervision de riesgo de credito	0	1	0	0	0	0
13	Direccion de supervision de riesgo operativo	0	2	0	0	0	0
14	Direccion planeacion financiera	0	1	0	1	0	0
15	Direccion promocion comercial	0	1	0	0	0	0
16	Direcciones generales	10	14	0	4	5	3
17	DTI	9	40	0	6	9	0
18	Financiera	46	19	0	0	0	0
19	Juridico	9	11	0	0	0	0
20	Operativa	50	20	0	0	0	0
21	Planeacion	18	7	1	0	1	0
22	Riesgos	1	5	0	0	0	0
23	Soporte tecnico	0	3	0	0	3	0
24	Sub. General de credito y sistemas	0	1	0	0	0	0
25	Subdireccion general de administracion de riesgos	0	1	0	0	0	0
26	Subdireccion general de finanzas	0	1	0	0	1	0
27	Subdirección general de operación	0	1	0	0	0	0

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

No	Área	Equipo en oficinas centrales					
		Computadoras				Proyectores	
		Pc's	Laptop	Equipo escritorio Mac	Laptop diseño Mac	Oficina	Para salas
Totales		210	195	6	13	29	5

Tabla 4

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE
EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO
FONACOT”.**

En la “**tabla 5**”, se presenta la distribución de equipos en oficinas de las direcciones regionales, estatales y metropolitanas.

Región	Con	No.	Ubicación de las direcciones regionales, estatales y metropolitanas	Equipo		
				Pc's	Lap-top's	Proyector oficina
Centro	1	1	Acapulco	9	6	1
	2	2	Chilpancingo	2	2	0
	3	3	Cuernavaca	12	6	2
	4	4	Pachuca	9	5	1
	5	5	Tizayuca	1	0	0
	6	6	Puebla	14	7	2
	7	7	Teziutlan	1	0	0
	8	8	Tehuacan	1	1	0
	9	9	Tlaxcala	8	5	2
	10	10	Toluca	20	6	2
Total centro				77	38	10
Metropolitana	11	1	Chalco	3	1	0
	12	2	Congreso del trabajo	6	3	0
	13	3	Ecatepec	3	2	0
	14	4	Portales	19	6	1
	15	5	Sineif	4	0	0
	16	6	Tacubaya	21	8	1
	17	7	Texcoco	2	0	0
	18	8	Tlalnepantla	23	7	1
	19	9	Cuautitlan izcalli	0	2	0
	20	10	Vallejo	22	7	0
	21	11	Zaragoza	20	8	1
	22	12	La raza	6	1	0
Total metropolitana				129	45	4
Noreste	23	1	Durango	9	6	2
	24	2	Monterrey	19	9	1
	25	3	Reynosa	4	3	0
	26	4	Saltillo	12	6	2
	27	5	Cd. Acuña	2	2	0

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

	28	6	Monclova	4	3	0
	29	7	Piedras negras	2	2	0
	30	8	San luis potosi	16	7	1
	31	9	Matehuala	1	2	0
	32	10	Tampico	13	7	1
	33	11	Cd. Victoria	1	0	0
	34	12	Matamoros	2	1	0
	35	13	Torreon	13	6	1
	36	14	Zacatecas	5	4	1
	37	15	Fresnillo	1	1	0
Total noreste				104	59	9
Norte	38	1	Chihuahua	15	6	1
	39	2	Cd. Juarez	6	3	1
	40	3	Cd. Delicias	1	1	0
	41	4	Culiacan	12	7	2
	42	5	Los mochis	4	2	1
	43	6	Mazatlan	11	3	1
	44	7	Hermosillo	21	7	4
	45	8	Cd. Obregon	6	2	0
	46	9	Nogales	4	3	0
	47	10	La paz	13	6	2
	48	11	Los cabos	3	1	0
	49	12	San jose del cabo	2	1	0
	50	13	Mexicali	14	7	1
	51	14	Ensenada	3	1	1
52	15	Tijuana	13	5	2	
Total norte				128	55	16
Occidente	53	1	Aguascalientes	14	7	2
	54	2	Guadalajara - abastos	11	7	0
	55	3	Guadalajara - federalismo	12	5	2
	56	4	Colima	6	3	1
	57	5	Manzanillo	4	2	1
	58	6	Tepic	8	4	2
	59	7	Puerto vallarta	4	3	2

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

	60	8	Leon	13	6	3
	61	9	Celaya	5	2	0
	62	10	Irapuato	1	2	0
	63	11	Morelia	9	5	1
	64	12	Lazaro cardenas	2	1	1
	65	13	Uruapan	2	1	0
	66	14	Zamora	2	1	0
	67	15	Queretaro	9	7	1
	68	16	San juan del rio	2	1	0
	Total occidente			104	57	16
Sureste	69	1	Campeche	7	3	2
	70	2	Cd. Del carmen	5	2	1
	71	3	Cancun	13	6	2
	72	4	Playa del carmen	2	1	1
	73	5	Chetumal	2	1	1
	74	6	Cozumel	1	1	1
	75	7	Merida	16	8	2
	76	8	Oaxaca	10	4	1
	77	9	Tuxtepec	1	0	0
	78	10	Tuxtla gutierrez	7	5	2
	79	11	Tapachula	2	1	1
	80	12	Veracruz	12	6	1
	81	13	Coatzacoalcos	2	1	0
	82	14	Cordoba	1	1	0
	83	15	Xalapa	4	1	0
	84	16	Villahermosa	12	5	1
	Total sureste			97	46	16
Total de equipos en operación en direcciones regionales, estatales y metropolitanas				639	300	71

Tabla 5

6.2.2. Pre-configuración de equipo.

El prestador del servicio deberá generar una imagen **ISO** con el software que se detalla a continuación la cual deberá precargar y configurar en una sola partición NTFS.

- Microsoft Windows 7 Enterprise a 64 bits con el último Service pack liberado.
- Internet explorer 9 con los últimos Service pack liberados para esta versión
- Ms office plus 2010 con el último Service pack liberado.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Drivers o controladores para la versión del sistema operativo indicada para cada uno de los equipos suministrados, así como de los dispositivos de entrada y/o salida (tarjetas de red, impresoras, escáner, chipset, audio, video, grabación, etc.).
- Software de antivirus
- Agente de la aplicación para administración de inventarios de hardware y software propuesta por el proveedor.
- Software institucional, el cual se refiere a cada una de las aplicaciones necesarias para la operación del INFONACOT. Estas aplicaciones se las proporcionara la convocante al licitante ganador
- Software con las versiones más recientes liberadas en idioma español de:
 - Adobe acrobat reader.
 - Java última versión.
 - Java run time environment.
 - Adobe flash player.
 - Windows media player.
 - Codecs audio y video requeridos.
- La convocante podrá incluir software adicional en cualquier momento de acuerdo a sus necesidades de operación.
- Para cada uno de los equipos suministrados el prestador de Servicio deberá configurar la tecnología VPRO, que ofrece una serie de opciones de seguridad y gestión de los equipos, recopilando información de inventario, diagnosticando problemas y ofreciendo diversos Servicios de forma remota (encendido y apagado del PC, acceso a la BIOS, protección frente a amenazas, etc.)
- En la instalación del sistema operativo se incluirán todos los servicios del sistema operativo, así mismo, deberán adicionarse los Service packs liberados, parches de seguridad y actualizaciones críticas. El sistema operativo será proporcionado por el INFONACOT. El licitante ganador deberá incluir una versión OEM en sus equipos suministrados para instalar el sistema operativo de la convocante. Durante la vigencia del contrato se deberá de considerar el upgrade del sistema operativo Windows 7 Enterprise 64 bits en idioma español a las versiones más recientes de esté.
- Las licencias OEM (en inglés original equipment manufacturer) son adquiridas en la compra de una pc con software legalmente preinstalado, el licenciamiento con el que cuenta el Instituto fonacot le permite realizar el upgrade del sistema operativo solo si se cuenta con el licenciamiento OEM preinstalado, por lo que los equipos suministrados deberán contar con el licenciamiento oem profesional del sistema operativo Windows 7, 64 bits, en idioma español.
- La suite de herramientas de Microsoft office 2010 plus, deberá instalarse, integrando los últimos Service pack liberados, parches de seguridad, actualizaciones críticas, los correctores ortográficos y de gramática en español; considerando para tal efecto word, excel, powerpoint, access y el cliente de correo electrónico outlook. Las demás aplicaciones de ms office, se instalarán a requerimiento y con la autorización del INFONACOT, la media de instalacion y el número de licencia la proporcionara la convocante al licitante ganador.
- El mantenimiento y/o actualización de la imagen es un requerimiento del INFONACOT. La imagen de software deberá ser actualizada en forma semestral por el prestador del servicio, para incluir los parches que se liberen, Service packs, hotfixes, actualizaciones críticas, drivers, actualizaciones de antivirus, así como para actualizar cualquier nueva disposición en materia de seguridad dictaminada por el INFONACOT.
- La imagen deberá ser creada por el prestador de servicio, e instalada cuantas veces sea necesario en caso de reemplazo de equipo de cómputo personal o cambio de disco duro, el prestador del servicio deberá contar con al menos con un equipo de cada modelo suministrado para la elaboración de imagen y validación por parte del INFONACOT.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Sera responsabilidad del licitante ganador proporcionar el licenciamiento del sistema operativo oem profesional de los equipos, el INFONACOT proporcionara las actualizaciones del software Microsoft desktop. 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 INFONACOT y que las aplicaciones funcionen adecuadamente; destacando que será responsabilidad del prestador del servicio la correcta integración del equipo al dominio del INFONACOT. Así mismo el prestador del servicio deberá configurar adecuadamente las aplicaciones institucionales y drivers necesarios.
- Una vez validada la imagen se deberá instalar en todos los equipos suministrados antes de enviarlos al área o dirección correspondiente, el área técnica del INFONACOT validará que se haya instalado de manera correcta antes del envío de los equipos, una vez validada aprobará por escrito el envío de la misma.
- El licenciamiento para la generación de la imagen es responsabilidad del licitante ganador.

6.2.3. Instalación y configuración de equipos de cómputo de escritorio, portátiles y proyectores.

Para la instalación y configuración de los equipos suministrados el prestador del servicio realizara las siguientes actividades, mismas que son enunciativas más no limitativas:

- Instalación física, configuración y puesta a punto de cada pc, equipos portátiles y proyectores en las instalaciones indicadas en el Anexo “a”.
- Para el caso de los proyectores, el proveedor deberá realizar la transferencia de conocimientos a los usuarios sobre las funciones del equipo e instalarlos en las salas de junta, (montados en techo, INFONACOT ya cuenta con los aditamentos instalados). En el caso de los proyectores propuestos no sean compatibles con los aditamentos o en su caso no existan dichos aditamentos para montaje en el techo de las salas de junta de la convocante, el licitante ganador deberá de considerar los aditamentos necesarios, sin que esto genere costo alguno para el INFONACOT. Los aditamentos de montaje podran ser genericos.
- La transferencia de los archivos de trabajo del equipo que se sustituye al nuevo (documentos institucionales del usuario), los archivos mínimos a migrar son los archivos de office, correo electrónico (pst), autocompletar (nk2), agendas (pab), y “favoritos” de internet contenidos en los discos duros o particiones del equipo a sustituir, así como escritorio, carpeta de escaneo y odbc. Así mismo, configurar la aplicación de correo para que pueda leer dichos archivos.
- La instalación de drivers y/o controladores adicionales requeridos para dispositivos de entrada y/o salida (tarjetas de red, impresoras, scanners, chipset, audio, video, grabación, etc.)
- Personalizar cada uno de los equipos de acuerdo con los parámetros estalecidos por el INFONACOT (nombre del equipo, dirección IP, dominio fonacot).
- Pruebas de funcionalidad de los servicios de colaboración (red, correo electrónico, mensajería, acceso a internet, impresión, digitalización, clientes vpn, entre otros.).
- Instalar y configurar los desarrollos propios del INFONACOT de acuerdo con los parámetros que se proporcionaran al prestador del servicio, y pruebas de funcionalidad.
- Realizar y entregar el control de activos de los equipos de cómputo suministrados.
- Instalación y configuración de los agentes para la administración de equipos y antivirus así como su validación en las consolas de administración.
- Entregar cartas de asignación de equipos suministrados por área y/o dirección, debidamente firmadas por el usuario al que fu asignado el equipo.
- El prestador se obliga a concluir la instalación, configuración y puesta en operación de los servicios solicitados en este anexo tecnico maximo a los 30 (treinta) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la aceptación del plan de despliegue por parte de la direccion de tecnologia de información.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Una vez finalizada la instalación y puesta a punto de los equipos suministrados, el prestador del servicio realizará y entregará el control de equipos de cómputo sustituidos, indicando marca, modelo y número de serie por área y/o dirección, en las oficinas centrales de la convocante.
- Las actividades de instalación de los equipos proporcionados para la prestación del servicio, se efectuarán de acuerdo a la definición que el INFONACOT determine para cada localidad o área, pudiendo realizarse incluso fuera de horarios de operación, fines de semana o días festivos.
- El horario de operaciones del INFONACOT es el siguiente:
 - Oficinas centrales de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.
 - En el resto de las localidades de 8:30 a 19:00 horas de lunes a viernes y sábados de 8:30 a 16:00 hora local de cada estado.

6.2.4. Borrado de información de equipos a sustituir.

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

- El borrado de información se debe realizar en cada uno de los equipos a sustituir, debido a que el simple borrado de información o formateo de medios de almacenamiento no es seguro, toda vez, que es posible recuperar la información previamente borrada, se deberá considerar el uso de una herramienta con las siguientes características:
 - La herramienta de borrado de información propuesta por el licitante deberá cumplir con al menos 6 (seis) de los siguientes estándares de borrado seguro de información:
 - Hmg infosec standard 5, baseline standard.
 - Hmg infosec standard 5 enhanced standard.
 - Peter gutmann'salgortihm.
 - Nist, enhanced nist standard.
 - Departamento de defensa estadounidense dod 5220.22-m & ece.
 - Bruce scheier's algorithm.
 - Oficina de personal de la marina estadounidense (navso p-5239-26) para rll.
 - The national computer security Center ncsc-tg-025.
 - Air Force System Security 5020.
 - Us army ar380-19.
 - German Standard Vsitr.
 - Opnavinst 5239.1a
 - NSA (overwrite standard by National Security Agency).
- El software de borrado deberá ser licenciado, por lo que el licitante deberá presentar carta del fabricante del software y el soporte documental del fabricante a través de manuales o folletos, que avalen, la seguridad y efectividad del software. La información que presente impresa el prestador de servicio, deberá incluir la liga de internet del fabricante correspondiente, en la cual se pueda corroborar la información impresa.
- La herramienta deberá generar reportes auditables con información detallada del hardware, y del resultado del borrado seguro de datos en los equipos de cómputo
- 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 INFONACOT que los equipos que se van a retirar, cualquiera que sea su destino final, no contienen información de los funcionarios y por lo tanto propiedad del INFONACOT.
- Se deberá aplicar el algoritmo especificado por INFONACOT al licitante ganador en todos los equipos de cómputo sustituidos, ya sea propiedad del INFONACOT o del anterior prestador del servicio. Será el usuario del equipo o personal designado por el INFONACOT quien se

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

encontrará presente durante el proceso de borrado de los equipos y firmará los formatos de aceptación de la actividad, esta actividad se podrá realizar una vez que el usuario firme de conformidad la migración de su información.

- Realizar un checklist del inventario de hardware del equipo sustituido con el usuario final, esta actividad se realizara de manera conjunta entre el licitante ganador y el área técnica del INFONACOT de acuerdo a los procedimientos para el control y baja de equipos.
- El licitante ganador debera considerar las siguientes actividades para la desinstalacion de los equipos que actualmente se encuentran en operación.
 - El equipo propiedad del **INFONACOT** considerando todos sus componentes deberá ser desconectado, identificado, empacado, embalado, enviado y entregado en el almacen central del INFONACOT ubicado en calle cuauhtémoc n 54 col san francisco xocotitla, delegación azcapotzalco en el distrito federal. Los costos relacionados con el empaque, embalaje, envío, aseguramiento y entrega de los equipos, son responsabilidad del licitante ganador.
 - El equipo propiedad del anterior prestador del servicio deberá ser identificado, desconectado, embalado y empacado por el licitante ganador. El retiro de este equipo es responsabilidad del anterior prestador del servicio.
- Se deberá recabar la firma del usuario final en el reporte de checklist mismo que se validara de manera conjunta entre el licitante ganador y el área técnica del INFONACOT.

6.2.5. Asignación y control de bienes informáticos.

- El prestador del servicio deberá obtener la firma de conformidad del usuario mediante formato que será elaborado por el prestador de servicio y validado de manera conjunta con el área técnica del INFONACOT, que respalde el correcto funcionamiento, así como la asignación y sustitución del equipo, el cual deberá contener al menos la siguiente información:
 - Nombre completo del usuario
 - Área y/o dirección
 - Numero de gafete
 - Fecha
 - Datos del equipo asignado marca/modelo/número de serie/ memoria RAM/ disco duro
 - Datos del equipo sustituido marca/modelo/número de serie/ memoria RAM/ disco duro
 - Nombre, firma y sellos del área o dirección donde queda instalado el equipo.
 - Nombre del técnico que realizo la instalacion por parte del prestador de servicio.
 - Nivel de satisfacción del usuario. (malo, regular, bueno, muy bueno).
- Toda la documentación del control de asignaciones deberá ser entregada en original al área técnica del INFONACOT ordenada por área o dirección y centro de costos para su validación.
- Así mismo deberá entregar una relación de los equipos sustituidos por área, dirección o centro de costo misma que será entregada al área técnica una vez concluido el suministro de equipo para su validación.
- Es responsabilidad del prestador de servicio mantener actualizado el control de resguardos, por lo que el prestador del servicio deberá realizar las cartas de resguardo cuando se realice un alta, baja o cambio de los equipos suministrados ya sea por sustitución, por robo o cambio físico, así como alta, baja o cambio de usuario, la cual será entregada de manera mensual para su validación y control a la direccion de tecnologia de informacion.

6.3. Soporte a fallas a equipo suministrado.

El soporte a fallas de equipo suministrado se refiere a cualquier actividad realizada por el prestador de servicio para la atencion y solucion de incidentes, problemas, requerimientos y órdenes de cambio que se generan cuando los usuarios lo solicitan por medio de la “mesa de servicio”, así como toda actividad que ayude a prevenir fallas en la infraestructura suministrada.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

6.3.1. Soporte técnico proactivo.

El objetivo de este servicio es prevenir fallas en la infraestructura de equipo de cómputo suministrada, a fin de garantizar su adecuada operación, por lo que el prestador de servicio deberá considerar al menos los siguientes puntos:

- Monitorear periódicamente de forma remota la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- Revisar que el sistema operativo y la suite msoffice 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.
- Depurar espacio en disco duro, efectuando actividades como borrado de archivos temporales, desfragmentación de disco, registro,
- Efectuar la actualización de software institucional instalado, así como de los controladores que se encuentren en conflicto.
- Eliminar de los equipos de cómputo aquellos perfiles de usuario que no sean necesarios
- Eliminar accesos directos y recursos compartidos no autorizados,
- Mantener el equipo de cómputo libre de cualquier malware.
- Instalación y actualización del software de antivirus, reparación de agentes dañados o que no reporten a la consola, actualizaciones atrasadas y validación de configuraciones.
- Instalación y actualización del software de la herramienta de monitoreo de hardware y software, reparación de agentes dañados o que no reporten a la consola, direccionamiento correcto y validación de configuraciones.
- Generar y entregar mensualmente a la dirección de tecnología de información un reporte del estado que guarda toda la infraestructura tecnológica provista por el prestador de servicio, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.
- Derivado de una falla o a solicitud expresa del área técnica del INFONACOT, el prestador de servicio deberá realizar la carga de imagen actualizada y/o software institucional en cualquiera de los equipos involucrados en este servicio..
- Realizar los mantenimientos preventivos, y los que se deriven de las remodelaciones de las localidades o áreas del INFONACOT a nivel nacional, o por requerimiento expreso del área técnica del INFONACOT para mantener en óptimas condiciones de operación los equipos suministrados.

6.3.2. Soporte técnico reactivo.

El objetivo de este servicio es atender y solucionar 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 considerar al menos los siguientes puntos:

- Atender y solucionar el 100% de los reportes relacionados con el servicio provisto que se registren en la herramienta de “mesa de servicio” referente a los reportes relacionados con los equipos suministrados. Para oficinas centrales es imperativo que se atenderán en sitio, para área metropolitana y regional se podrán atender de manera remota. La naturaleza, escalamiento o criticidad del requerimiento impera o prevalece sobre la asistencia remota, a fin de que se puedan realizar las acciones de soporte directamente en sitio.
- Configurar cuantas veces se requiera en los equipos de cómputo al menos los, siguientes puntos:
 - El software definido en el numeral 6.2.2.
 - Archivos de datos de outlook (pst), que incluye correo electrónico, calendarios, tareas, agendas y contactos
 - Favoritos en internet explorer
 - Accesos odbc's,
 - Carpeta compartidas
 - Cliente de correo para lectura de mensajes.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Instalación de imagen actualizada y software institucional en caso de daño en el sistema operativo o el disco duro.
- Brindar asesoría y soporte al usuario final del software que se utiliza en la imagen institucional, (Windows, office, controladores de impresoras y otras aplicaciones como adobe reader, adobe flash player, Windows media, antispyware, antivirus, cliente vpn)
- Prever y considerar el equipo, refacciones, materiales, insumos y personal especializado necesario para llevar a cabo las labores de soporte a los equipos provistos.
- En caso de presentarse alguna falla sobre algún equipo involucrado en el otorgamiento del servicio el cual no pueda ser reparado, el prestador de servicio deberá 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 y solucionar los incidentes reportados y mantener en correcta operación la infraestructura provista.

6.3.3. Ordenes de cambio.

El objeto de este servicio es atender y solucionar todas las solicitudes de órdenes de cambio que se registran en la “mesa de servicio” para ello el prestador del servicio deberá considerar al menos lo siguiente:

- Atender y solucionar todas las solicitudes en el seguimiento de las tareas asignadas de acuerdo a las órdenes de cambio que se tienen preestablecidas para dar solución a las siguientes categorías:
 - Configuración de usuarios y cuentas de correo
 - Carga de imagen institucional
 - Integración de equipos a la red inalámbrica
 - Altas, bajas y cambios de equipos en el dominio
 - Asignación de equipo nuevo
 - Reasignación de equipos
 - Baja de servicios asociados
 - Cambio de equipo
 - Equipo en dominio express.
- Dar seguimiento de manera puntual a las tareas asignadas de acuerdo a los niveles de servicio requeridos. Los niveles de servicio serán medidos con base en:
 - Los acuerdos de operación (ola’s) que se formalicen entre los diferentes grupos resolutorios de acuerdo con los tiempos definidos para cada tarea. El personal de **INFONACOT** será el intermediario en las reuniones de la generación de dichos OLA’s.
 - Estos niveles de servicio serán parametrizados en la herramienta de la “mesa de servicio”, y serán evaluados de la misma manera que un incidente y tomados en cuenta para la medición de acuerdo con los tiempos establecidos en los acuerdos de operación firmados entre los diferentes grupos resolutorios.

6.3.4. Requerimientos que se registran en la “mesa de servicio”.

El objeto de este servicio es atender y solucionar todas las solicitudes de requerimientos que se registran en la “mesa de servicio” para ello el prestador del servicio deberá considerar al menos los siguientes puntos:

- Atender y solucionar todas las solicitudes en sitio de préstamo de equipo suministrado para eventos internos o externos en el área metropolitana para conferencias, capacitaciones, presentaciones o las que indique la convocante.
- Brindar asesoría y soporte a los usuarios en la instalación y configuración de bam’s para acceso remoto a los servicios del **INFONACOT**. El licitante deberá considerar la siguiente cantidad de usuarios para este servicio:
 - Usuarios en la ciudad de México: 200.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Usuarios en el interior de la república: 150.
- Brindar asesoría y soporte a los usuarios internos y externos para la configuración de vpn's para accesos remotos vía internet (bam, prodigy, etc.), que se utilizan en el acceso a los servicios del INFONACOT y en eventos de promoción, ferias, módulos de cobranza, o las que indique la convocante.
- El licitante deberá de considerar la cantidad de usuarios internos y externos que a continuación se enlistan:
 - Usuarios en la ciudad de México: 500.
 - Usuarios externos en la ciudad de México: 200.
 - Usuarios externos en el interior de la república: 150.
 - Usuarios en el interior: ver “**tabla 5**”.
 - Zona centro: 119
 - Zona metropolitana: 178.
 - Zona noreste: 163.
 - Zona norte: 183.
 - Zona occidente: 159.
 - Zona sureste: 144.
- Atender todas las solicitudes de movimiento de equipo en sitio de acuerdo a los requerimientos del usuario por cambio de área o localidad e incluso nuevas aperturas.

6.3.5. Partes y refacciones.

El prestador del servicio, se obliga a contar durante la vigencia del contrato, con partes y refacciones nuevas y originales para todos los equipos proporcionados para la prestación del servicio, que garanticen la correcta operación de los bienes, incluyendo el remplazo de manera enunciativa mas no limitativa de chasis, carcasa, marcos, pantalla, teclados, botones y cualquier otro componente ofertado en este servicio

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

6.3.6. Equipo de respaldo.

- El prestador del servicio deberá otorgar equipos de respaldo considerando los niveles de servicio establecidos. El equipo de respaldo debera ser de la misma marca y de características equivalentes o superiores al equipo dañado
- El equipo de respaldo se debera mantener en operación hasta que hasta que el equipo dañado haya sido reparado e instalado en su lugar de operación original.
- Los mecanismos y procedimientos para la reposición del o de los equipos dañados o siniestrados, se establecerán entre el licitante ganador y el area tecnica del INFONACOT, firmandose de común acuerdo entre ambas partes.

6.3.7. Servicios especiales.

Se deberán considerar como servicios especiales los siguientes:

- Instalación masiva de software programada.
- Se efectuará previa notificación por escrito del INFONACOT con al menos 24 horas de anticipación a la fecha programada para la instalación masiva de software. El procedimiento y calendarización de actualización será definido de común acuerdo con el prestador del servicio y el INFONACOT. Para ello, el licitante debe considerar lo necesario en infraestructura de equipos y software. Por lo que debera presentar en su propuesta técnica la arquitectura para dicho fin, así como incluir las especificaciones técnicas de los productos ofertados para su evaluación técnica.
- Instalación masiva de cambio de imagen programada.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Se efectuará previa notificación por escrito del INFONACOT con al menos 15 días hábiles de anticipación a la fecha programada para la instalación masiva. El procedimiento y calendarización de actualización será definido de común acuerdo con el prestador del servicio y el INFONACOT.
- Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales.(el software lo proporciona el INFONACOT) sin ser limitativo, se consideran entre otros los siguientes:
 - Microsoft visio
 - Microsoft project
 - Adobe acrobat profesional
 - Office
 - Clientes de aplicaciones propias del INFONACOT
- La distribución e instalación de software hacia los equipos de cómputo personal, incluyendo los equipos mac/apple de manera integrada provistos por el prestador del servicio, deberá ser a través de la herramienta de administración del equipo de cómputo personal ofertado y en casos excepcionales esta distribución y configuración se efectuara en sitio. La herramienta propuesta debe permitir verificar despues de la instalación y basado en un inventario, que al finalizar la instalación, el software enviado fue instalado exitosamente. Que permita contar con una biblioteca de instalación centralizada de donde se puedan almacenar drivers, imágenes y tareas de instalación en oficinas remotas del INFONACOT.
- Adicionalmente la herramienta, debera contar con una interfase de administración web. La herramienta propuesta deberá permitir la actualización remota del BIOS y controladores del equipo de cómputo propuesto.
- Se debe considerar como requisito indispensable, con el fin de no afectar la operación del Instituto, que la herraminta propuesta cuente con los mecanismos adecuados para usar recursos compartidos en las oficinas remotas. Así como permitirle al usuario aceptar o postergar una instalación/actualización o incluso recordale que tiene pendiente una instalación/actualización. El licitante participante debera anexar a su propuesta la arquitectura (HW y SW) propuesta para la implementación y respaldada por el fabricante de la herramienta. También deberá anexar descripción detallada (hardware y software) de la herramienta propuesta. La solución deberá contemplar el o los mecanismos necesarios para respaldar todas las configuraciones y su parametrización, para que en caso de falla pueda ser restaurada. Se deberá anexar carta del fabricante de la herramienta propuesta, dirigida a la convocante en donde se especifique que el licitante tiene la capacidad de diseño de arquitectura, configuración de la misma y que cuenta con personal calificado para ello.
- Cuando así lo requiera el INFONACOT, se deberán realizar en forma remota salvo en casos excepcionales en sitio, las tareas de distribución e instalación masiva o selectiva de software comercial en los equipos de cómputo personal incluyendo equipos mac/apple proporcionados por el prestador del servicio. A través de la herramienta de administración del equipo de computo.
- Cambios de equipos suministrados.
 - En caso de que el equipo acumule 4 (cuatro) reportes originados por fallas de hardware atribuibles ya sea por defectos de fabricación y/o vicios ocultos o en caso de que el daño del equipo sea irreparable, en un periodo continuo de 60 días naturales, se notificará al prestador del servicio a fin de que éste en un plazo no mayor a 48 horas realice el cambio físico para equipos en el área metropolitana de la ciudad de México; y 72 horas para equipos foráneos, a partir de la solicitud realizada por el área técnica del INFONACOT.
 - 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 y el visto bueno del área técnica del INFONACOT.
- Personal de soporte en sitio.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- La naturaleza, escalamiento o criticidad del requerimiento impera o prevalece sobre la asistencia remota, a fin de que se puedan realizar las acciones de soporte directamente en sitio.
- Por lo antes citado, si el escalamiento o criticidad así lo requiere, el personal deberá asistir al sitio donde se presente el problema cumpliendo con los niveles de servicio requeridos
- **Cambios de domicilio.**
 - Si el INFONACOT por necesidades de operación requiere el apoyo de personal técnico en sitio para la desconexión de los equipos de cómputo, y el traslado de los mismos a la nueva ubicación así como la reconexión y pruebas de funcionamiento de los equipos, lo podrá solicitar con dos días de anticipación, siendo estas actividades dentro del mismo estado en donde se encuentran los equipos, en promedio se realizan 6 (seis) cambios de domicilio por año. El promedio de equipos en estos cambios que se han tenido en los últimos años son de 120 equipos.

6.3.8. Cantidad máxima de equipo a suministrar.

- El INFONACOT podrá requerir equipo adicional hasta por la cantidad máxima de equipos en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
- Para lo cual el prestador del servicio deberá realizar todas y cada una de las actividades descritas en el suministro inicial y soporte técnico descrito en el numeral 6.2, de este Anexo Técnico.
- Para el equipo a suministrar, el prestador del servicio podrá utilizar el licenciamiento de Microsoft System Center Configuration Manager que es propiedad de la convocante para el servicio de administración de equipos o bien, el licitante podrá proponer otra herramienta considerando en todo momento el licenciamiento, actualizaciones a las versiones más recientes e infraestructura necesarios, siempre y cuando dicha herramienta cumpla con las especificaciones requeridas en el numeral 6.6, sin que esto represente ningún costo para el INFONACOT.
- El licitante ganador al suministrar un equipo de cómputo deberá generar formato de asignación y control de bienes informáticos, el cual deberá contener al menos la siguiente información:
 - Nombre completo del usuario.
 - Área y/o dirección.
 - Numero de gafete
 - Fecha.
 - Datos del equipo asignado marca/modelo/número de serie.
 - Datos del equipo sustituido marca/modelo/número de serie.
 - Nombre, firma y sellos del área o dirección donde queda instalado el equipo.
 - Nombre del técnico.
 - Nivel de satisfacción del usuario. (malo, regular, bueno, muy bueno).
- Es responsabilidad del prestador de servicio asegurar los equipos de computo suministrados contra cualquier cualquier riesgo, pérdida o daño que sufran durante la vigencia del contrato. El no contar con una póliza de seguro, no exime al prestador de servicio de cumplir con los niveles de servicio establecidos, obligándose a proporcionar un equipo de respaldo a fin de mantener la continuidad de la operación del Instituto

6.4. Soporte técnico a equipo propiedad del INFONACOT.

- El prestador del servicio deberá proporcionar el soporte técnico y mantenimiento correctivo al total de equipo que se relacionan en la “**tabla 10**”, y que tiene en operación el **INFONACOT**, por lo tanto, el licitante deberá considerar partes y refacciones suficientes para dar el mantenimiento preventivo y correctivo al equipo propiedad del **INFONACOT**.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Oficinas	Cantidad y tipo de equipo					
	Impresoras Lexmark t630, t640, t642	Impresora a color Lexmark c780	Impresora color HP cp 2025	Impresora Epson fx-2190	Pc Dell gx520	Total
Oficinas centrales	10	1	1	1	43	56
Regionales	41	0	0	0	48	89
Total en operación	51	1	1	1	91	145

Tabla 10

A continuación, se indican las características técnicas de los equipos.

Características técnicas de las Impresoras Lexmark, modelo t630, t640 y t642	
Tecnología	Laser monocromático
Procesador	400 MHz
Velocidad de impresión	33 ppm
Memoria	64 MB
Tarjeta de red	Ethernet 10/100
Tamaños de papel	10 envelope, 7 3/4 envelope, 9 envelope, a4, a5, legal, letter, universal
Sistemas operativos	Windows XP, 7, MAC OS X

Tabla 11

Características técnicas de la Impresora color Lexmark, modelo c780	
Tecnología	Láser color
Procesador	800 MHz
Velocidad de impresión	35 ppm
Memoria	256 MB
Tamaños de papel	10 envelope, 7 3/4 envelope, 9 envelope, a4, a5, legal, letter, universal
Sistemas operativos	Windows XP, 7, MAC OS X

Tabla 12

Características técnicas de la Impresora color HP, modelo cp2025	
Tecnología	Láser color
Procesador	600 MHz
Velocidad de impresión	22 ppm
Tarjeta de red	10/100 fast ethernet
Memoria	384 MB
Tamaños de papel	a4, a5, legal, letter
Sistemas operativos	Windows XP, 7, MAC OS X

Tabla 13

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Características técnicas de la Impresora de matriz - Epson fx-2190	
Tecnología	Matriz
Carro	Carro ancho y 9 agujas
Velocidad de impresión	680 cps a 12 cpp
Puertos	Paralelo, USB y ranura tipo b
Buffer	Búfer de: 128 kb
Tamaños de papel	a4, a5, legal, letter
Lenguaje	Esc/p, ibm
Copias	Original + 6 copias
Sistemas operativos	Windows XP, 7

Tabla 14

Características técnicas de la Pc Dell gx-520	
Procesador	Pentium 4 3.0 GHz.
Memoria	2 GB RAM
Disco duro	120 GB sata
Monitor	17" LCD
Teclado	101 teclas
Mouse	Óptico 2 botones con scroll
Unidad óptica	DVD CD-rw
Sistemas operativos	Windows XP

Tabla 15

- En la “**tabla 16**”, se plasma la distribución de las impresoras y equipo de cómputo a nivel nacional.

No	Región	Con	No	Ubicación	Impresora Lexmark	Pc Dell gx-520	Total general
1	Centro	1	1	Acapulco	1	1	2
		2	2	Cuernavaca	1	1	2
		3	3	Pachuca	1	1	2
		4	4	Puebla	1	1	2
		5	5	Tlaxcala	1	1	2
		6	6	Toluca	1	2	3
2	metropolitana	7	1	Portales	1	1	2
		8	2	Sineif	1	7	8
		9	3	Tacubaya	1	1	2
		10	4	Tlalnepantla	1	1	2
		11	5	Vallejo	1	1	2
		12	6	Zaragoza	1	1	2
3	Noreste	13	1	Durango	1	1	2
		14	2	Monterrey	1	1	2
		15	3	Saltillo	1	1	2

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

No	Región	Con	No .	Ubicación	Impresora Lexmark	Pc Dell gx-520	Total general
		16	4	San luis potosí	1	1	2
		17	5	Tampico	1	1	2
		18	6	Torreón	1	1	2
		19	7	Zacatecas	1	1	2
4	norte	20	1	Chihuahua	1	1	2
		21	2	Culiacán	1	1	2
		22	3	Hermosillo	1	1	2
		23	4	La paz	1	1	2
		24	5	Mazatlán	1	1	2
		25	6	Mexicali	1	1	2
		26	7	Tijuana	1	1	2
5	occidente	27	1	Aguascalientes	1	1	2
		28	2	Guadalajara - abastos	1	1	2
		29	3	Guadalajara.- federalismo	1	1	2
		30	4	León	1	1	2
		31	5	Morelia	1	1	2
		32	6	Puerto vallarta	1	1	2
		33	7	Querétaro	1	1	2
		34	8	Tepic	1	1	2
6	oficinas centrales	35	1	Administrativa	0	10	10
		36	2	Contraloría		4	4
		37	3	DTI	10	29	39
		38	4	Financiera	1	0	1
		39	5	Dg	2	0	2
7	sureste	40	1	Campeche	1	1	2
		41	2	Cancún	1	1	2
		42	3	Mérida	1	1	2
		43	4	Oaxaca	1	1	2
		44	5	Tuxtla gutiérrez	1	1	2
		45	6	Veracruz	1	1	2
		46	7	Villahermosa	1	1	2
Total general					54	91	145

Tabla 16

6.4.1. Condiciones generales del servicio.

El prestador del servicio deberá garantizar la continuidad de operaciones de los bienes informáticos listados anteriormente, bajo las siguientes condiciones:

- Atender y solucionar el 100% de los reportes que se levanten en la “mesa de servicio” referente a los equipos propiedad del INFONACOT.

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Los servicios de soporte de equipos propiedad del INFONACOT se refiere a todas las actividades de atención y solución de incidentes, requerimientos y órdenes de cambio que se generan por medio de la “mesa de servicio”, así como toda actividad que permita a prevenir fallas en esta infraestructura
- Suministro de partes y refacciones originales para la atención de fallas de estos equipos
- Reparación de un bien que falle, de acuerdo con los niveles de servicio solicitados ya sea con el personal del prestador del servicio asignado al INFONACOT o mediante asistencia en sitio o de manera 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.
- En caso de dictaminarse daño irreparable en el bien, el prestador del servicio entregará el bien al INFONACOT para su baja del contrato de manera definitiva, y en caso de ser necesario lo sustituirá por otro de características similares.
- En caso de que el equipo propiedad del INFONACOT se requiera trasladar a las instalaciones del prestador del servicio para su reparación, deberá notificarlo al área técnica del INFONACOT, por lo que será responsabilidad del prestador del servicio el aseguramiento por el traslado para su reparación cuando considere transportarlo a sus centros de servicio.
- El prestador del servicio realizará el envío de los equipos propiedad del INFONACOT cuando por necesidades de operación se realicen aperturas o cierres de nuevas oficinas, y/o cambios de domicilio durante la vigencia del contrato.
- En caso de pérdida o daño por el traslado el prestador deberá reponer el bien por uno de características iguales o superiores al equipo propiedad del INFONACOT, entregando una factura valor cero a nombre del INFONACOT.
- El INFONACOT podrá dar de baja equipo de su propiedad, avisando al proveedor con 5 días de antelación.
- El INFONACOT podrá dar de baja de la póliza de soporte aquellos equipos que ya no se requieran para la operación del Instituto, debiéndose realizar los ajustes en el control de activos y pagos respectivos.

6.5. Antivirus.

6.5.1. Antecedentes.

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

- 1 consola central de administración
- 1 repositorio central para la distribución de datos
- 44 repositorios remotos distribuidos en las direcciones regionales, estatales y de plaza. Los cuales se utilizan también para llevar a cabo las siguientes actividades:
 - Distribución local de definiciones de datos y actualización de cliente de antivirus.
 - Distribución local de software, así como actualizaciones, parches y fixes
 - Diagnóstico de red local
 - Captura de tráfico para diagnóstico
 - Recopilación de información de control de activos.

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

Localidades que cuentan con repositorio remoto							
1	Acapulco	12	León	23	Querétaro	34	Vallejo

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Localidades que cuentan con repositorio remoto							
2	Aguascalientes	13	Mérida	24	Saltillo	35	Veracruz
3	Campeche	14	Morelia	25	San luis potosí	36	Villahermosa
4	Cancún	15	Monterrey	26	Tacubaya	37	Zacatecas
5	Chihuahua	16	Mexicali	27	Tampico	38	Zaragoza
6	Cuernavaca	17	Mazatlán	28	Tepic	39	Manzanillo
7	Culiacán	18	Oaxaca	29	Tijuana	40	Torreón
8	Durango	19	Pachuca	30	Tlalnepantla	41	La raza
9	Guadalajara	20	Portales	31	Tlaxcala	42	Sineif
10	Hermosillo	21	Puebla	32	Toluca	43	Congreso
11	La paz	22	Puerto vallarta	33	Tuxtla gutiérrez	44	Guadalajara federalismo

Tabla 20

6.5.2. Solución de antivirus a implementar.

El prestador de servicio debera implementar una nueva solucion de antivirus basada en Microsoft Endpoint Protection para todos los equipos cliente del **INFONACOT** asi como efectuar la implementacion y puesta a punto de la consola de administracion de System Center. El INFONACOT proporcionara al licitante ganador todo el licenciamiento Microsoft relacionado con este servicio.

Como parte de su propuesta tecnica el licitante debera entregar el diseño de la arquitectura de administración de antivirus local y remota propuesta, considerando una distribución diaria de las actualizaciones, con la finalidad de mantener vigentes las definiciones de antivirus en al menos el 90% de la infraestructura de computo conectada a las red institucional. Este rediseño sólo podra efectuar actualizaciones en horario fuera de la ventana de 8:00 horas a 21:00 horas. En ningun caso podra afectar las comunicaciones de aplicaciones institucionales. En caso de requerir una actualización fuera de este horario será necesario un proceso de evaluación de cambios de la DTI y sólo se autorizará por excepción.

Es responsabilidad del prestador de servicio considerar y dimensionar toda la infraestructura necesaria para implementar la arquitectura propuesta, esta arquitectura deberá estar aprobada en su diseño por Microsoft México (representante del fabricante); considerando que en caso de requerirlo el area tecnica del Instituto, tambien podra utilizar la infraestructura y servidores instalados de la arquitectura para realizar, al igual que el día de hoy, las siguientes actividades:

- Distribucion local de software, asi como actualizaciones, parches y fixes
- Diagnostico de red local
- Captura de trafico para diagnostico
- Recopilacion de informacion de control de activos.

Como referencia para los licitantes, el Instituto cuenta con un directorio activo soportado por dos controladores de dominio fisicos en plataforma Windows Server 2003, los cuales se encuentran ubicados en las oficinas centrales, sin embargo en el mediano plazo el Instituto esta considerando migrar dichos controladores de dominio a Windows Server 2012. Asimismo se indica al licitante que todas las oficinas del Instituto se encuentran interconectadas a traves de una red vpn MPLS (Axtel) con los siguientes anchos de banda

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

No.	Direcciones	Pc consideradas	Bw mbps
1	Acapulco	14	2
2	Almacén la raza	10	2
3	Guadalajara	10	3
4	Cancún	20	2
5	Tlalnepantla	34	3
6	Aguascalientes	18	2
7	Chihuahua	21	2
8	Culiacán	17	2
9	Hermosillo	28	2
10	La paz	18	2
11	Mazatlán	15	2
12	Monterrey	27	3
13	Pachuca	13	2
14	Portales	29	3
15	Puebla	20	2
16	Querétaro	14	2
17	San luis potosí	22	3
18	Tacubaya	29	3
19	Tampico	18	2
20	Tijuana	18	2
21	Tlaxcala	11	2
22	Tuxtla gtz.	13	2
23	Veracruz	21	3
24	Villahermosa	21	2
25	Zaragoza	28	3
26	Colima	8	2
27	Cuernavaca	17	2
28	Zacatecas	7	2
29	Durango	17	2
30	Campeche	14	2
31	León	20	2
32	Mérida	22	2
33	Mexicali	20	2

34	Morelia	13	2
35	Oaxaca	15	2
36	Saltillo	15	2
37	Toluca	27	2
38	Vallejo	29	3
39	Cd del carmen	4	2
40	Cd Juárez	8	2
41	Cd obregón	8	2
42	Celaya	7	2
43	Chilpancingo	3	2
44	Coatzacoalcos	3	2
45	Congreso	8	3
46	Gdl federalismo	14	2
47	Lázaro cárdenas	3	2
48	Los mochos	6	2
49	Manzanillo	6	2
50	Monclova	4	2
51	Nogales	6	2
52	Puerto vallarta	8	2
53	Reynosa	6	2
54	Tepic	11	2
55	Torreón	18	2
56	Uruapan	3	2
57	Xalapa	6	2
58	Almacén mar adriático	1	1
59	Chalco	4	2
60	Chetumal	3	1
61	Ciudad victoria	2	1
62	Córdoba	2	1
63	Cozumel	2	1
64	Cuautitlán	3	1
65	Cuautla	2	1
66	Ecatepec	4	2
67	Empalme	1	1
68	Ensenada	3	1

**LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014,
RELATIVA A LA:**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DE LA MESA DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

69	Fresnillo	3	1
70	Los cabos	3	2
71	Matamoros	4	1
72	Matehuala	2	1
73	Piedras negras	2	1
74	Playa del carmen	3	1
75	San josé del cabo	2	1
76	San juan del rio	3	2
77	Tapachula	3	1
78	Tehuacán	2	1
79	Texcoco	4	2
80	Teziutlán	2	1
81	Tizayuca	3	1
82	Tuxtepec	2	1
83	Zamora	3	1

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

El prestador de servicio debe considerar que el personal asignado para realizar las actividades relacionadas con la instalación, configuración y puesta a punto del servicio, deberá cumplir con la certificación de Microsoft System Center Configuration Manager

6.5.3. Administración, soporte y monitoreo.

Como parte del servicio, el licitante ganador deberá instalar, configurar y poner a punto la solución de “Microsoft System Center Configuration Manager” con “Microsoft Endpoint Protection”, para ello el licitante ganador deberá:

- Instalar y configurar los clientes de “Microsoft Endpoint Protection” en todos los equipos, tanto en los suministrados por el licitante ganador como en los equipo propiedad del INFONACOT.
- Instalar, configurar e implementar la consola de administración (System Center Endpoint Protection) para la instalación, distribución, actualización y monitoreo de los clientes.
- Realizar las actualizaciones de la consola y clientes cada que se libere una actualización por parte del fabricante, de acuerdo con un plan establecido con el área técnica del INFONACOT y las pruebas necesarias en donde se valide que no habrá afectación en la operación con las aplicaciones del INFONACOT.
- Realizar actividades de manera proactiva o bajo requerimiento del INFONACOT para reparar y mantener actualizados los clientes de System Center Endpoint Protection en los equipos suministrados y propiedad del Instituto.
- Garantizar que todos los equipos de cómputo tengan instalada la última definición de virus durante la vigencia del contrato.
- Crear y administrar políticas necesarias para el buen funcionamiento y rendimiento de los clientes de antivirus realizando las pruebas en conjunto con el INFONACOT para no afectar las aplicaciones institucionales y configuraciones con las que se cuentan.
- Administrar la consola y clientes para garantizar la seguridad en los equipos, así como mantener las actualizaciones a las ultimas versiones liberadas por el fabricante de clientes, patrones de antivirus, parches, fixes, entre otros, tanto de la consola como de los clientes, así como de todo lo necesario para mantener en óptimas condiciones de operación el servicio.
- Administrar y monitorear la solución implementada para garantizar el correcto funcionamiento del servicio.
- Realizar respaldos de la configuración y datos del servicio (consola de administración) de manera mensual, será responsabilidad del licitante ganador dimensionar la capacidad necesaria para mantener los respaldos de al menos 3 meses anteriores. En caso de que el INFONACOT lo requiera solicitara una copia del respaldo.
- Elaborar y entregar un reporte mensual del estatus que guardan los clientes máximo a los 10 días hábiles al cierre del mes que se reporta, en los que al menos se especifiquen los siguientes puntos:
 - Equipos más infectados.
 - Equipos vacunados.
 - Total de equipos reportando a la consola.
 - Equipos que tienen más de un mes sin reportar.
 - Relacion de actividades proactivas indicando la cantidad y descripción de los equipos reparados.
 - Acciones realizadas para aislar y eliminar las infecciones que se presentaron.
- El INFONACOT estima la apertura de 23 nuevas oficinas durante los próximos 2 años, por lo que el prestador de servicio deberá considerar dentro de la arquitectura propuesta todo

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

lo necesario para otorgar el servicio de antivirus al equipo de computo de dichas oficinas, sin que esto genere un costo adicional para el Instituto.

- Proporcionar al menos 3 accesos simultaneos a la consola de administracion del servicio de antivirus para personal del area tecnica del Instituto, con privilegios para visualizar monitoreo de este servicio asi como tener acceso a las funciones que permitan la generacion de reportes.

6.6. Mesa de Servicio.

6.6.1. Objetivo del servicio

Implementar una “mesa de servicio” cuyas actividades consistirán de manera enunciativa mas no limitativa en la administración (recepción, registro, clasificación, seguimiento, escalación, cierre y evaluación), de incidentes, requerimientos, problemas y órdenes de cambio, reportados por los usuarios del **INFONACOT** a nivel nacional, fungiendo como punto único de contacto entre ellos y los diferentes proveedores de servicios con los que cuenta el **INFONACOT**.

6.6.2. Situación actual

Actualmente el **INFONACOT** cuenta con un “escritorio de servicio (ES)” que atiende un universo aproximado de 1200 usuarios internos del **INFONACOT**, los cuales se encuentran distribuidos en:

- Oficinas ubicadas en el distrito federal como son las oficinas centrales del **INFONACOT**, 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 el distrito federal y distintas entidades federativas del país, los cuales se encuentran conectadas con enlaces adsl, siendo un total de 31 localidades, esto es, los equipos que se encuentran ubicados en los módulos, estan conectados por medio de las vpn's.

6.6.3. Herramienta de la “mesa de servicio”.

Software.

Actualmente el **INFONACOT** es propietario del siguiente licenciamiento de computer associations (ca), el cual cuenta con mantenimiento vigente hasta el 30 de junio de 2014:

- 1 licencia de unicenter Service Desk
- 25 licencias de Service Desk Manager para acceso concurrente
- 1100 licencias IT Client Manager para la administración remota de equipos,

Considerando que el requerimiento es un servicio, el licitante podra utilizar el licenciamiento propiedad de la convocante o proponer una solucion diferente para operación de la mesa de servicio. Independientemente de la opcion que elija el licitante, es su responsabilidad la gestión, costos y de todo lo relacionado directa e indirectamente con respecto al mantenimiento del licenciamiento, licenciamiento adicional, infraestructura necesaria, soporte técnico, puesta a punto, instrumentación, implementación, entre otros. El licitante ganador se obliga a iniciar operaciones de la mesa de servicio a partir del 01 de agosto de 2014.

Hardware.

- La herramienta de la mesa de servicio se encuentra operando en infraestructura propiedad del actual prestador de servicio.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- El licitante ganador deberá realizar la migración de la herramienta de la mesa de servicio hacia su infraestructura, observando el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos en este anexo técnico.
- El licitante ganador deberá considerar acceso a la herramienta de la mesa de servicio con privilegios de escritura para el siguiente personal, de forma concurrente y garantizando sus accesos sin problemas de licenciamiento.
 - Agentes de nivel 1. De acuerdo con la cantidad de personal solicitado.
 - Agentes de nivel 2
 - Agentes de nivel 3
 - Administrador de configuraciones
 - Administrador del servicio
 - Al menos para 20 personas técnicas de la dirección de tecnologías de la información del **INFONACOT**.
 - Al menos dos accesos concurrentes de escritura por cada grupo resolutor existente en la “mesa de servicio”.
Es responsabilidad del licitante ganador suministrar y dimensionar la infraestructura necesaria donde implementará la solución de la “mesa de servicio” para mantener los servicios en operación ininterrumpida durante la vigencia del contrato. Esta infraestructura no debe implicar un costo adicional a la convocante

6.6.4. Políticas, procesos y procedimientos.

Las políticas, procesos y procedimientos referentes a la administración de la “mesa de servicio” están formalizados a través de los siguientes documentos, mismos que estarán a disponibles físicamente para consulta del licitante ganador, a partir del fallo del proceso licitatorio.

- Proceso “mesa de servicio” e incidentes.
- Proceso requerimientos.
- Proceso problemas.
- Proceso ordenes de cambio.
 - Estándar.
 - No estándar.
- Catálogo de servicios.
- Proceso configuraciones.
- Proceso base de conocimientos.
- Proceso de control de activos.
- Procedimiento para la operación de la herramienta de la “mesa de servicio”, *111.
- Estadísticas.

La documentación antes señalada integra el marco normativo para la administración y operación de la “mesa de servicio” del **INFONACOT**.

Actualmente la herramienta del escritorio de servicio del **INFONACOT** cuenta con los siguientes grupos resolutores

Quince grupos resolutores administrados por la “mesa de servicio”:

- Soporte de primer nivel agentes telefónicos (“mesa de servicio”).
- Soporte técnico
 - Hardware
 - Software

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- ✓ Axtel enlaces dedicados
- ✓ Axtel administración de enlaces
- ✓ Centro de atención de mantenimiento (cam)
- ✓ Credere área operativa
- ✓ Credere odsst area TI
- ✓ Quejas y sugerencias 01800 Call Center
- ✓ Solicitud y/o cancelación de transportación aérea
- ✓ Servicio de impresión
- ✓ Servicios de telefonía interna
- ✓ GRP-SAP
- ✓ Administración de mobiliario (almacén)
- Otros servicios: 2
 - ✓ Ordenes de cambio estándar.
 - ✓ Ordenes de cambio no estándar.

La siguiente tabla muestra los promedios de reportes mensual y anual por grupo resolutor, estas estadísticas incluyen incidentes, requerimientos y problemas

No.	Grupo resolutor	Promedio de reportes	
		Mensual	Anual
1	Soporte de primer nivel "mesa de servicio".	108	1,297
2	Soporte técnico HW	50	605
3	Soporte técnico SW	247	2,965
4	NOC	126	1,517
5	SOC	9	113
6	Axtel enlaces dedicados	15	179
7	Centro de atención de mantenimiento (cam)	25	1,150
8	Credere area operativa	311	3,727
9	Credere ods st area TI	618	7,417
10	Quejas y sugerencias Call Center	0	3
11	Servicio de impresión	127	1,520
12	Servicios de telefonía Avaya	120	1,438
13	GRP-SAP	69	825
Totales:		1,825	22,756

Tabla 21

La siguiente tabla indica las categorías de orden de cambio estándar que existen actualmente en la herramienta del escritorio de servicio, la cuales en conjunto registraron 674 ordenes de cambio estandar.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

No.	Categorías de orden de cambio (cambio estándar)
1	Actualización de ext telefónica
2	Alta y configuración de usuarios y cuentas de correo
3	Alta, baja y cambio de equipo en dominio
4	Asignación de equipo nuevo
5	Baja de servicios asociados
6	Cambio de equipo
7	Carga de imagen institucional
8	Equipo en dominio express
9	Integración de equipo a la red inalámbrica
10	Reasignación de equipo
Tabla 22	

En la se las de de las registraron 2.

“tabla 23”, plasman categorías orden de cambio no estándar cuales se

No.	Categorías de orden de cambio (cambio no estándar)
1	Solicitud de RFC
Tabla 23	

El periodo considerado para las estadísticas de los grupos resolutores, categorías de orden de cambio estándar y categoría de orden de cambio no estándar es de enero a diciembre 2012.

6.6.5. Características técnicas e infraestructura para la operación de la “mesa de servicio”.

- Como parte del servicio, el licitante ganador deberá de instalar, configurar, implementar, operar y administrar la “mesa de servicio” del INFONACOT.
- El licitante ganador en caso de proponer una herramienta de mesa de servicio distinta deberá considerar todo el licenciamiento necesario.
- Como parte de las actividades de la implementación de la herramienta de la “mesa de servicio”, el licitante ganador debe considerar la migración a su herramienta de la “mesa de servicio” los siguientes componentes:
 - Catálogo de usuarios
 - Catálogo de ubicaciones
 - Catálogo de servicios
 - Catálogo de conocimientos
 - Catálogo de grupos de soporte.
 - Incidentes, solicitudes de servicio, problemas y ordenes de cambio que estén abiertos.
- El INFONACOT no requiere que el licitante ganador migre los registros históricos de incidentes, solicitudes de servicio, problemas y órdenes de cambio generados en la herramienta de la “mesa de servicio” del INFONACOT ca Service Desk, únicamente requiere la migración de aquellos incidentes, solicitudes de servicio, problemas y órdenes de cambio que se encuentren

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

abiertos al iniciar el servicio para que continúe la atención, solución y cierre de los mismos dentro de la nueva herramienta de la “mesa de servicio” que implemente. Durante las mesas de trabajo con el licitante ganador se definirán a detalle las actividades y requerimientos de migración de registros abiertos.

- Cabe destacar que durante la vigencia del contrato, el licitante ganador deberá contar con la información histórica acerca de incidentes, solicitudes de servicio, problemas y órdenes de cambio del sistema actual de la “mesa de servicio” del INFONACOT que es unicenter Service Desk para consulta por parte del INFONACOT y de la “mesa de servicio”, por lo que debe considerar dentro de su propuesta técnica la infraestructura necesaria para migrar la información histórica de la actual “mesa de servicio” del INFONACOT, a un ambiente de consulta considerando un historico de al menos 60 días atrás de la fecha de inicio de operación del nuevo el licitante ganador deberá mantener la póliza de mantenimiento del software de la “mesa de servicio” actualizado durante la vigencia del contrato. Esta poliza deberá estar asignada por el fabricante de la herramienta para el uso, operación y funcionalidad sólo del INFONACOT.
- La “mesa de servicio” debiera operar en instalaciones del licitante ganador, las cuales deberán estar ubicadas en el distrito federal o área metropolitana, por ello deberá contar un centro telefónico cuyas especificaciones mínimas se describen en el numeral 6.5.11.
- Además, deberá proporcionar los equipos, componentes, licenciamiento y actualizaciones que sean necesarios para su implementación y mantenimiento.
- Se requiere generar los OLA’s correspondientes con los prestadores del servicio del INFONACOT, 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.
- La “mesa 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, la “mesa de servicio” deberá de recibir, registrar y turnar el incidente al grupo de soporte que corresponda. Cabe aclarar que el licitante ganador deberá considerar que estos grupos también deberán contar con un acceso para administrar los incidentes turnados y poder reportar su cierre a la “mesa de servicio”.
- El licitante debiera considerar al menos la cantidad de personas solicitadas cuya organización operativa y de implantación será responsabilidad del licitante ganador
- El modelo conceptual que se utiliza en la “mesa de servicio” se muestra en la “figura 2”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

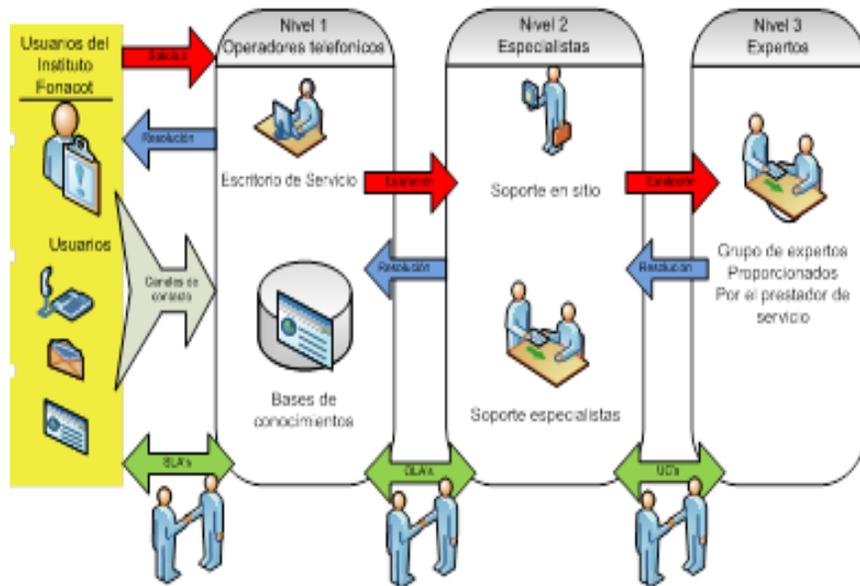


Figura 2

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

6.6.6. Aspectos generales.

El licitante ganador deberá de implementar un servicio que realice las funciones de la “mesa de servicio” 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 TIC.

6.6.7. Operación de la “mesa de servicio”.

La “mesa de servicio” deberá operar en un horario de 8:00 a las 21:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 16:00 horas los días sábados, tiempo local del distrito federal, en jornada continua, de lunes a sábado, por lo que el licitante ganador deberá asignar los recursos humanos y técnicos (hardware, software y comunicaciones), necesarios para su operación. La cantidad de OLA's que el licitante deberá generar con los prestadores de servicios del INFONACOT corresponde a la misma cantidad de grupos resolutores administrados por la “mesa de servicio”, sin embargo, si se integra un nuevo grupo resolutor, será responsabilidad del licitante ganador generar el o los ola's correspondientes.

Es responsabilidad del licitante ganador proveer la cantidad de agentes de soporte telefónico que se indica en la “tabla 25”, para cumplir con los niveles de servicio establecidos para la atención de llamadas.

Tabla 25			
Perfil	Días	Distribuidos en los horarios	Cantidad
Agentes telefónicos de la “mesa de servicio” con conocimientos de soporte técnico de 1er. Nivel.	Lun – vie	8:00 a 17:00	6
		17:00 a 19:00	3
		19:00 a 21:00	2
	Sábados	8:30 a 16:00	2
Coordinador de la “mesa de servicio”.	Lun – vie	9:00 a 20:00	1

- Durante el horario que no se disponga de agentes, se deberá transmitir un mensaje o grabación para informar al usuario 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 INFONACOT, a efecto de que se reproduzcan en los tiempos de espera, sin embargo, deberá tener al menos la cantidad de personas que se establece en esta “tabla 25”.
- En función de las necesidades el INFONACOT eventualmente, podrá requerir la asistencia del personal asignado, de manera selectiva o total, en horarios distintos o extendidos a los establecidos, inclusive en domingos y días festivos. Para lo cual INFONACOT se compromete a dar aviso al licitante ganador las necesidades requeridas con al menos 2 (dos) días naturales de anticipación.
- Al ser la “mesa de servicio” responsable de registrar y asignar todos los incidentes de servicios de TIC's, el licitante ganador deberá coordinarse con otros prestadores de servicio del INFONACOT 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 INFONACOT,

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

deberán apuntalarse todos los contratos y acuerdos de operación con todos los prestadores de los servicios del **INFONACOT** para asegurar la calidad y entrega del servicio de acuerdo a los niveles de servicio solicitados a los prestadores de los servicios de **TIC's** (firmar OLA's).

- La recepción de los requerimientos, aclaraciones y quejas deberá ser a través de teléfono, correo electrónico y/o portal web. Cualquier requerimiento, aclaración o queja de los usuarios deberá ser registrado en la herramienta correspondiente generándose un número de reporte.
- La “mesa de servicio” deberá realizar campañas informativas a nivel nacional, actividades proactivas y elaboración de encuestas, con base en las solicitudes que emita el **INFONACOT**, sin embargo, se deben considerar las siguientes necesidades ya definidas:
 - Al término de la implementación de la “mesa de servicio”, se deberá realizar una campaña a fin de difundir las reglas de operación que se hayan definido como resultado de la implementación de la “mesa de servicio” entre el **INFONACOT** y el licitante ganador.
 - Los días sábados de cada semana se deberán realizar actividades de soporte proactivo con las distintas localidades del **INFONACOT** a fin de identificar si existen requerimientos sobre servicios de **TIC**.
 - A solicitud del **INFONACOT** se deberán de realizar encuestas sobre cualquier situación, circunscrita a servicios de **TIC**.
 - Las formas y modos respecto a las campañas serán electrónicas y deberán ser aprobadas por el **INFONACOT**.
- Las formas y modos respecto a las campañas, soporte proactivos y encuestas deberán ser aprobados por el **INFONACOT**.
- Todo usuario del servicio deberá ser tratado con respeto y atendido de acuerdo a las políticas que defina el **INFONACOT**.

6.6.8. Requerimientos para la operación de la “mesa de servicio (ms)”.

La convocante proporcionará toda la información necesaria para que sea integrada en la herramienta que el licitante ganador proporcione para la operación de la “mesa de servicio”, tal como, tablas de categorías, clasificaciones, flujos de trabajo, calendarios, estatus, plantillas de correos, notificaciones, entre otros.

El prestador del servicio deberá:

- Instalar, configurar y poner a punto la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Migrar los catálogos de:
 - Usuarios.
 - Ubicaciones.
 - Servicios.
 - Conocimientos.
 - Grupos de soporte.
 - Incidentes, solicitudes de servicio, problemas y órdenes de cambio abiertos.
- Instalar, configurar y poner a punto el software para la administración de hardware y software de equipos de cómputo. El licenciamiento para el servicio de administración de equipos será proporcionado por la convocante el cual es Microsoft System Center Configuration Manager, o bien, el licitante podrá proponer otra herramienta considerando en todo momento el licenciamiento, actualizaciones a las versiones más recientes e infraestructura necesarios, siempre y cuando dicha herramienta cumpla con las especificaciones requeridas en el numeral 6.6, sin que esto represente ningún costo para el **INFONACOT**.
- Implementar, configurar, poner a punto y publicar el servicio de la base de datos de conocimiento, así mismo realizara las actividades de actualización de la información cada que exista un nuevo requerimiento de carga o borrado, y su mantenimiento.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- El licitante ganador deberá realizar la implementación, puesta a punto y publicación de la base de datos de configuraciones, así mismo realizara las actividades de población, actualización y mantenimiento de la **CMDB** (*Configuration Manager data base*) y esta debe incorporar todos los componentes de los servicios proporcionados.
- De manera mensual el licitante ganador entregara un reporte, dentro de los cinco días hábiles siguientes al mes vencido, de la información referente a la totalidad de elementos de configuración ci's, que se encuentren en la CMDB de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- El licitante será responsable de realizar la transferencia de conocimientos sobre el uso y manejo de la base de datos de conocimientos y realizar el manual correspondiente para el personal de los diferentes grupos resolutores, dicha transferencia también se realizará cuando se incorpore o cambie algún nuevo grupo resolutor (proveedor de TIC's). Como mínimo, el número de personas a las que se dará esta transferencia de conocimientos será de al menos 1 (una) persona por grupo resolutor existente, y 1 (una) por cada nuevo grupo resolutor o cambio de personal que tenía el conocimiento, así como a 4 (cuatro) del área técnica del INFONACOT.
- El licitante ganador deberá mantener actualizadas y con mantenimiento durante la vigencia del contrato las licencias de software de la “mesa de servicio”, sin ningún costo adicional.

6.6.9. Mesa de servicio (MS).

La herramienta de la “mesa de servicio” será provista por el licitante ganador y deberá cumplir con las siguientes especificaciones mismas que debe sustentar en su propuesta técnica mediante manuales, folletos, catálogos o aquella información del fabricante de la solución que las respalden.

- El licitante debera considerar que en caso de utilizar una herramienta distinta a la que es propiedad del INFONACOT para otorgar el servicio de mesa de servicio, esta deberá ser de un fabricante de software. No se aceptarán herramientas desarrolladas en casa o tipo freeware o soluciones basadas en plataformas en la nube (saas, Software As A Service).
- La herramienta de la “mesa de servicio” deberá contar con un portal web donde los usuarios puedan registrar incidentes y solicitudes de servicio. El acceso a este portal deberá ser seguro haciendo uso de usuario y contraseña. Este portal deberá ser del mismo fabricante que el de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Los usuarios al levantar un reporte por medio del portal, de forma automática, este va a la “mesa de servicio” quien analizará si cumple con todo lo necesario para asignarlo.
- El software de la “mesa de servicio” deberá contar con la certificación pinkverify 3.1 o 2011 de pink elephant, mínimo debera incluir: administración de incidentes, administración de cambios, administración de activos y configuraciones, así como, la administración de niveles de servicio. Se comprobará que dicha certificación se encuentre vigente a la fecha de entrega de proposiciones en el sitio:
 - <http://www.pinkelephant.com/pinkverify/pinkverify3-1toolsets.htm>
 - http://www.pinkelephant.com/pinkverify/pinkverify_2011_toolsets.htm
- El licitante ganador deberá contar con un software de “mesa de servicio” que cumpla con al menos los siguientes procesos basados en ITIL v3.
 - Solicitud de cumplimiento (rf)
 - Administración de incidentes.
 - Administración de problemas.
 - Administración de cambios.
 - Administración de activos y configuraciones.
 - Administración del conocimiento. (base de datos de conocimientos).
 - Administración del catalogo de servicios

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Administración de niveles de servicio.
- Administración de liberaciones.
- Administración de eventos o administración del portafolio de servicios.

6.6.10. Características técnicas que debe cumplir la herramienta de la “Mesa de Servicio”

En caso de que el licitante decida no utilizar la herramienta de la mesa de servicio propiedad del INFONACOT, las características técnicas de la herramienta propuesta por el licitante deberá cumplir con los procesos **ITIL** en función de lo siguiente:

- Administración de incidentes.
 - La plataforma tecnológica deberá de estar alineada a soportar este proceso de acuerdo a las prácticas descritas en **ITIL**.
 - El módulo de administración de incidentes deberá proporcionar un id numérico de registro único para cada incidente.
 - El módulo deberá validar la introducción de información mínima acorde a las necesidades para la creación de incidentes.
 - El módulo deberá permitir registrar a detalle completo toda la información necesaria correspondiente a la descripción de una incidencia
 - El módulo deberá permitir crear y recuperar de manera rápida y eficiente los datos del solicitante.
 - El módulo deberá contener un área para el registro y búsqueda de la información del solicitante donde permita identificar la empresa, unidad de negocio o localidad que a la cual pertenece el solicitante.
 - El módulo deberá de contener un área exclusiva para el registro de solicitantes indirectos como apoyo al solicitante original. El módulo independiente para solicitantes indirectos debe tener los mismos campos que el de los datos del solicitante.
 - El módulo deberá de permitir configurar el método de respuesta para notificar al solicitante de manera individual.
- Administración de problemas.
 - La plataforma tecnológica deberá de estar alineada a soportar este proceso de acuerdo a las prácticas descritas en **ITIL**.
 - El módulo deberá proporcionar un id de registro único para cada problema
 - El módulo deberá mostrar en modo gráfico la actividad del proceso de administración de problemas en la que se encuentre cada problema (identificación y clasificación, revisión, investigación y diagnóstico, solución y recuperación, cierre), tomando estas actividades del proceso como estados del ciclo de vida del problema
 - El módulo deberá validar la introducción de información mínima acorde a las necesidades para la creación de problemas
 - El módulo deberá permitir registrar a detalle completo toda la información necesaria correspondiente a la descripción del problema
 - El módulo deberá restringir el acceso a solo a usuarios de soporte autorizados la creación de nuevos problemas
- Atención a requerimientos de servicio
 - La plataforma tecnológica deberá de estar alineada a soportar este proceso de acuerdo a las prácticas descritas en **ITIL**.
 - El módulo deberá proporcionar un ambiente de trabajo intuitivo y fácil de usar
 - El módulo deberá proporcionar un área general para realizar la búsqueda de solicitudes de servicio

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- El módulo deberá proporcionar opciones de búsqueda rápida para agilizar la recuperación de solicitudes
- El módulo deberá permitir elegir y filtrar solicitudes de servicio o por categorización
- El módulo deberá permitir navegar entre categorías y sub-categorías de solicitudes de servicio de una manera fácil y ágil
- Administración de cambios
 - La plataforma tecnológica deberá de estar alineada a soportar este proceso de acuerdo a las prácticas descritas en **ITIL**.
 - El módulo deberá asignar de forma automática un número de identificación (id) a cada petición de cambio.
 - En el módulo se deberá de visualizar de una forma sencilla y grafica las fases por las que pasa un cambio durante su ciclo de vida.
 - El módulo deberá tener una sección para el registro de los detalles de la petición de cambio
 - En el módulo se deberá tener una sección donde se pueda registrar los datos del usuario que registra la petición del cambio así como la información del lugar donde se efectuara el cambio y la persona quien solicita el cambio.
 - El módulo deberá permitir de realizar una clasificación de la solicitud de cambio, como el tipo, razón del cambio, justificación de negocio, ambiente del cambio.
- Administración de activos y configuraciones de servicios
 - La plataforma tecnológica deberá de estar alineada a soportar este proceso de acuerdo a las prácticas descritas en **ITIL**.
 - Uno de los componentes más importantes habilitadores de este proceso es el CMS (Configuration Management System) para lo cual éste deberá de ser el eje central de la plataforma propuesta por el licitante ganador.
 - El CMS debe funcionar bajo la misma arquitectura que la solución ofertada para la “mesa de servicio” y debe integrarse de manera nativa.
 - El CMS deberá estar construida preferentemente en una plataforma consistente y compatible con la herramienta de la “mesa de servicio”, para asegurar la escalabilidad, seguridad e integración de toda la solución como una plataforma única.
 - El CMS deberá ofrecer un api abierta con capacidades avanzadas para integrar fuentes de datos complejas y herramientas de administración de TI en el entorno de CMS.
 - El CMS debe montarse en la misma base de datos de la “mesa de servicio”, sin necesidad de conectores especiales ni métodos de integración diferentes.
- Administración del conocimiento.
 - El licitante ganador deberá proveer una solución para el manejo y creación de la base de conocimientos, misma que deberá cumplir con al menos las siguientes características:
 - La plataforma tecnológica deberá de estar alineada a soportar este proceso de acuerdo a las prácticas descritas en **ITIL**.
 - El sistema de administración de conocimiento deberá de integrar al menos los siguientes módulos de forma natural ya que forman parte de la adopción integral del sistema de administración del conocimiento (kms por sus siglas en inglés, knowledge Management System), y le permiten a la convocante obtener el máximo valor de la misma:
 - ✓ Administración de incidentes
 - ✓ Administración de problemas
 - La base de conocimientos deberá integrarse al módulo de administración de solicitudes y/o módulo de atención a usuarios finales.
 - Creación, administración y consulta de conocimientos adquiridos.
 - Preguntas frecuentes.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Integración de incidentes con las soluciones almacenadas en la base de conocimientos.
- Facilidad y rapidez de uso para que los asesores telefónicos y empleados utilicen como un medio de soporte.
- Información actualizada.
- Deberá utilizar formatos que funcionen para la creación de soluciones.
- Administración de niveles de servicio
 - La plataforma tecnológica deberá de estar alineada a soportar este proceso de acuerdo a las prácticas descritas en **ITIL**.
 - El módulo deberá de soportar la administración de los acuerdos de nivel de servicio.
 - El módulo deberá de soportar el monitoreo y administración de las métricas de acuerdos de nivel operacional y con proveedores.
 - El módulo deberá de permitir la administración y automatización de metas de nivel de servicio en términos de reglas de negocio automatizadas, alertas, escalaciones y notificaciones.
 - El módulo debe de facilitar la integración con herramientas de monitoreo y administración de eventos permitiendo acciones de erradicación de fallas de la infraestructura monitoreada basada en umbrales establecidos.
 - El módulo deberá de permitir la administración de la programación del ciclo de revisión y renovación de sla's, OLA's y contratos de proveedores.

6.6.11. Tablero de control.

El licitante ganador deberá implementar una solución de tablero de control la cual deberá ser del mismo fabricante que la herramienta de la “mesa de servicio” propuesta por el licitante ganador, por lo que no se aceptarán soluciones desarrolladas en casa o tipo freeware, a través del cual se resume el seguimiento de atención de incidentes y los niveles de servicio acordados. Dicho tablero deberá ser accedido vía web a través del usuario y contraseña desde las instalaciones de oficinas centrales del **INFONACOT**. El licitante ganador deberá considerar al menos seis cuentas de acceso para el personal del **INFONACOT** para el tablero de control.

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

- Permitirá demostrar objetivamente la contribución de la “mesa de servicio” al **INFONACOT**.
- Permitirá asociar metas, estrategias y desempeño.
- Ayudará a definir métricas significativas para evaluar la contribución de los programas y servicios.
- Facilitará la coordinación con las diferentes áreas del **INFONACOT**.
- El tablero de control deberá conceptualizar al menos los siguientes niveles de agrupamiento:
 - Por áreas o localidades del **INFONACOT**, de manera geográfica.
 - Por niveles de prioridad.
 - Por grupos resolutores.
 - Por área encargada de solucionar los incidentes (nivel 1, nivel 2, especialistas, personal interno y prestador del servicio del **INFONACOT**).
 - Por menú de servicios, etc.
- Los niveles para el cálculo de los indicadores (semáforos) deberán ser definidos en conjunto con el **INFONACOT** 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:
 - Área > servicios en el área > mantenimiento correctivo > reportes de incidentes (solución de la “mesa de servicio”).
- En resumen, el tablero de control deberá proveer las siguientes funciones:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- 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 drill&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 de acuerdo a las necesidades del **INFONACOT**.
- Deberá poder exportar información del drill&down a excel, texto y otros formatos.

6.6.12. Reportes.

El licitante ganador deberá implementar una solución de reporte la cual deberá ser del mismo fabricante que la herramienta de la “mesa de servicio” propuesta por el licitante ganador, por lo que no se aceptarán herramientas desarrolladas en casa o tipo freeware. El licitante ganador deberá considerar al menos seis cuentas de acceso para el personal del **INFONACOT** para la solución de reportes.

Esta solución deberá de mostrar sin ser limitativa la siguiente información:

- Total de llamadas recibidas, las cuales incluyan las llamadas atendidas o contestadas y las llamadas abandonadas.
- Total de llamadas atendidas y el tiempo transcurrido que pasó desde que el usuario se conectó al centro de atención telefónico y su llamada fue contestada para iniciar su registro y tratamiento.
- Seguimiento por objetivos que se hayan establecido para el factor humano.
- Además deberá proporcionar el total de reportes registrados en el mes, los cuales se describen a continuación:
 - Incidentes.
 - Requerimientos.
 - Problemas.
 - Ordenes de cambio.
 - Encuestas de satisfacción del usuario.
- De manera mensual el licitante ganador publicará en la intranet del **INFONACOT**, dentro de los cinco días hábiles siguientes al mes vencido, la información referente a:
 - Solicitudes más comunes o recurrentes.
 - Horas de mayor demanda en la atención al usuario.
 - Comportamiento en tiempo de cada llamada: las llamadas más breves y las de mayor duración.
 - Por localidad o centro de costo.
 - Operación.
 - Por clasificación, considerando cantidades, porcentajes, tiempos.
 - Líneas de servicio.
 - Reportes asignados y solucionados por personal técnico (resolutores).
 - Reportes registrados y solucionados por el personal de la “mesa de servicio”.
 - Usuario.
 - Áreas.
 - Requerimientos, aclaraciones o quejas.
 - Incidentes, problemas, cambio estándar, rfch.
 - Status.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Categorización (HW, SW, aplicaciones, etc.)
- Comparativos de diferentes periodos.
- Tendencias.
- Evaluación del servicio.
- Campañas, encuestas y actividades proactivas. **Nota:** para estas publicaciones se observarán los tiempos particulares establecidos a este respecto.
- La información anterior se señala de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el INFONACOT podrá solicitar cualquier información adicional.
- El licitante ganador deberá establecer la metodología necesaria para desarrollar la generación de la información solicitada, misma que deberá de ser aprobada por el personal técnico del INFONACOT.

6.6.13. Manejo y almacenamiento de la información de la “mesa de servicio”.

El licitante ganador 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 en la herramienta de la “mesa de servicio” derivado de las funciones que se están solicitando en este anexo técnico.

Para los respaldos de los aplicativos de la herramienta de la “mesa de servicio”, el licitante ganador deberá realizar lo siguiente:

- Realizar respaldos incrementales o totales diarios de la base de datos de las herramientas de la “mesa de servicio”.
- El respaldo de las base de datos se realizara de manera semanal.
- El respaldo de los servidores en su sistema operativo y aplicaciones será de manera semestral y en formato ISO.
- Se acepta como alternativa usar el respaldo en discos duros virtuales o archivos win, dhd o gho.
- Estos respaldos deberán de realizarse fuera del horario de operación informando al personal técnico del INFONACOT.
- Los respaldos serán resguardados por el licitante ganador y estarán a disposición del INFONACOT cuando este los requiera.
- La información generada podrá ser consultada en el momento que el INFONACOT así lo considere necesario, debiendo tener la capacidad de realizar consultas históricas.
- La información, reportes, documentos y demás productos que resulten de las actividades realizadas por el licitante ganador para el manejo y almacenamiento de la información, serán propiedad exclusiva del INFONACOT, por lo que no podrán ser utilizadas ni total ni parcialmente sin su consentimiento por escrito.
- Al finalizar la vigencia del contrato, el licitante ganador se obliga a entregar en medios magnéticos u ópticos, toda la información que haya sido generada, durante la vigencia del contrato.

6.6.14. Portal web.

Como parte de la operación de la “mesa de servicio” el licitante ganador, deberá habilitar un portal web a través del cuál se puedan realizar las siguientes actividades:

- Generar reporte de incidentes y requerimientos, los cuales deberán de mostrar los niveles de servicio correspondientes para cada proceso descrito con anterioridad.
- El acceso a este portal sera a traves de un link publicado en la pagina de intranet del INFONACOT

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- El portal deberá contar con una interfaz amigable y de fácil uso para el usuario final.
- Publicación de la base de datos de conocimientos.
- Registro de incidentes y solicitudes de servicio en línea
- Facilitará el seguimiento de los incidentes, requerimientos, problemas, y órdenes de cambio reportados por los usuarios.
- El nivel de acceso al portal web será por tipo de usuario, a través de cuenta y contraseña. Se debe considerar el acceso a este portal por lo menos para el universo de usuarios del INFONACOT que es de 1,500 usuarios.
- Como se mencionó anteriormente, este portal web deberá ser nativo de la herramienta de la “mesa de servicio”, por lo que no se aceptarán desarrollos independientes a lo ofrecido por la propia solución de la “mesa de servicio” que sea implementada.

6.6.15. Hardware.

- El licitante ganador se obligará a proporcionar el hardware necesario con las capacidades técnicas que considere pertinentes para el otorgamiento del servicio solicitado en este anexo técnico, a fin de cumplir con los niveles de servicio establecidos. El hardware deberá operar en el centro de contacto del licitante ganador, 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 licitante ganador disponer de todos los componentes, interfaces, dispositivos, software operativo del hardware, etc., que permitan la interconexión y operación del hardware necesario para el otorgamiento de la operación de la “mesa de servicio” del INFONACOT.
- El licitante ganador deberá considerar los mecanismos necesarios que le permitan disponer de un ambiente de pruebas a fin de atender los RFC's o cambios estándar que por necesidades de la misma operación del servicio se requieran o bien por petición expresa del INFONACOT, lo cual permita la continuidad operativa del ambiente de producción.
- El licitante ganador se obligará a asumir la responsabilidad total por el aseguramiento y gastos asociados que se generen por el manejo, retiro y traslado del hardware.

6.6.16. Centro telefónico para la “mesa de servicio”.

- La “mesa de servicio” deberá contar con un centro telefónico ubicado en el distrito federal o área metropolitana, a través del cual deberá administrar y operar la “mesa de servicio” durante la vigencia del contrato. Este centro debe ser capaz de recibir requerimientos, aclaraciones y quejas, a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y la propia herramienta de la “mesa de servicio”.
- Es responsabilidad del licitante ganador proveer la cantidad de agentes de soporte telefónico que resulte necesaria para cumplir con los niveles de servicio establecidos para la atención de llamadas.
- La recepción de los requerimientos, aclaraciones y quejas deberá ser a través de teléfono, correo electrónico, web o chat. Cualquier requerimiento, aclaración o queja de los usuarios deberá ser registrado en la herramienta correspondiente generándose un número de reporte.
- 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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

documentos oficiales que, con carácter confidencial, le proporcione el INFONACOT, relativos a los servicios de TIC que brinda. Los manuales desarrollados por el prestador del servicio serán propiedad del INFONACOT.

- Las instalaciones del centro de operaciones deberán cubrir al menos con la siguiente infraestructura:
 - Equipo de suministro de energía eléctrica ininterrumpida (ups) y planta de emergencia con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y regulada.
 - Acometidas de enlaces de comunicación.
 - Sistema de circuito cerrado de televisión (cctv).
 - Sistema de cableado estructurado mínimo utp cat. 5e, con velocidad de 100 mbps.
 - Estaciones de trabajo para el personal asignado para el otorgamiento del servicio, las cuales dispongan del software necesario especialmente del software de protección contra malware vigente y actualizado.
 - Equipo de telefonía para el personal asignado para el otorgamiento del servicio.
 - La “mesa de servicio” deberá de contar con una solución con plataforma multicanal (e-mail, chat) e integrar voz sobre IP, para la recepción de incidentes o requerimientos por parte del **INFONACOT**, sin que esto implique necesariamente que estos esten montados en el conmutador.
 - Centro de datos donde residirán los servidores con las aplicaciones de las herramientas propuestas por el licitante.
- Para realizar la verificación por parte del INFONACOT, el licitante ganador deberá entregar en su propuesta técnica la siguiente documentación:
 - Descripción de los equipos, herramientas o sistemas que se encuentran en operación en el centro de operaciones del licitante y cubran los requerimientos antes señalados.
 - La descripción deberá incluir marca, modelo, y en los casos aplicables, las funcionalidades y/o capacidades de los equipos, herramientas o sistemas.
 - Las estaciones de trabajo de la “mesa de servicio” deberán de estar ubicadas en las instalaciones del licitante.
 - Domicilio donde se encuentra ubicado el centro de operaciones, el cual podrá ser visitado durante la evaluación de propuestas para verificar que cumpla con los requerimientos y especificaciones establecidas en este anexo.
- Para el centro operaciones, el prestador del servicio deberá:
 - Considerar el hardware, software, licenciamiento y servicios profesionales requeridos para integrar el conmutador Avaya del **INFONACOT** a su conmutador.
 - Configuración de un módulo de monitoreo por pantalla en tiempo real del sistema ACD, el cual pueda ser consultado vía red por el personal del **INFONACOT**.
 - Reportes en línea e históricos; administrable vía red por diferentes supervisores del **INFONACOT**, 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.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- El licitante ganador deberá contar con el ACD (distribución automática de llamadas, por sus siglas en inglés).
 - 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 interface gráfica fácil de usar para la creación y modificación de los escenarios de enrutamiento así como la generación de reportes detallados y configurables.
 - Las reglas de desborde de llamadas deberán permitir el manejo condicional de acuerdo a las habilidades del agente y por mayor tiempo disponible.
 - Las reglas de desborde de llamada deben permitir la adecuación e incorporación de fórmulas únicas que permitan cumplir con las metas del **INFONACOT** (como enrutar las llamadas de acuerdo a los niveles de servicio definidos en conjunto con el **INFONACOT** 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 **INFONACOT**.
 - La solución propuesta debe ser integrada a nivel software con el software de la “mesa de servicio” incluyendo, mas no limitando el ACD, el PBX y el ivr
- Se requiere que el licitante ganador 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 **INFONACOT**.
 - 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 Avaya de oficinas centrales del **INFONACOT**.
 - ✓ La integración deberá realizarse por medio del enlace integrado a la red vpn-MPLS del **INFONACOT** por medio de troncales IP utilizando el protocolo sip o h323
 - ✓ Será responsabilidad del licitante ganador determinar el número de troncales para atender el flujo de llamadas del **INFONACOT** tomando en cuenta que actualmente se reciben aproximadamente 300 llamadas diarias.
 - ✓ La troncal digital debe contener los canales necesarios para cumplir los niveles de servicio.
 - ✓ Se requiere que se integre al plan de marcación del **INFONACOT** (*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 **INFONACOT** y en caso de pérdida del enlace con la red vpn-MPLS del **INFONACOT**, esta línea será responsabilidad del licitante ganador.
 - ✓ 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.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- ✓ 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.
- ✓ Desvió de llamadas a grupos de asesores de atención telefónica.
- ✓ Distribución y transferencia de llamadas tomando en cuenta la prioridad de las mismas para evitar en la medida de lo posible el abandono de llamadas críticas.
- ✓ Información de canales alternos de contacto en caso de saturación
- ✓ Conferencia de al menos 3 personas simultáneas 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 del 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.
 - ✓ Grabación de llamadas de usuarios fuera de horario de operación.
 - ✓ Grabación para los casos de desborde de llamadas cuando los operadores estén ocupados.
- 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, la cuales son responsabilidad del licitante ganador
- Enlace de datos entre el centro de operaciones y el **INFONACOT**.
 - El licitante ganador debe realizar las gestiones necesarias para integrar su centro de operaciones de la “mesa de servicio”, como un nodo más de la red vpn-MPLS del **INFONACOT**, sin que esto represente costo alguno para el **INFONACOT**. Esta integración se utilizara para la transmisión de voz y datos entre el centro de operaciones de la mesa de servicio y el **INFONACOT**. Dicha integración deberá estar en operación máximo el **30 de junio del 2014**
 - Cabe destacar, que actualmente el servicio de la red vpn-MPLS en el **INFONACOT** es proporcionado por la compañía Axtel-Avantel, cuyo contrato está vigente hasta el **31 de marzo de 2018**.
 - Es responsabilidad del licitante ganador disponer de un ancho de banda de al menos 4mbps, en el enlace MPLS para brindar un servicio aceptable. La utilización del enlace no deberá sobrepasar el 70% de su capacidad, si fuera éste el caso, el licitante ganador deberá realizar la actividades necesarias para mantener el enlace conforme a lo solicitado.
 - La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración del centro de operaciones mesa de servicio a la MPLS del **INFONACOT**

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

serán de la total responsabilidad del licitante ganador (el costo de contratar los enlaces estará a cargo del licitante ganador).

- El licitante ganador debe considerar todos los componentes necesarios tales como router, optimizador de ancho de banda, firewall, switch, entre otros, para la adecuada integración del centro de operaciones mesa de servicio a la MPLS del **INFONACOT**, así como mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información del **INFONACOT**.

6.6.17. Servicio de 01800.

El licitante ganador deberá ofrecer al INFONACOT un número de lada 01800 para recibir las llamadas de las diferentes localidades del INFONACOT, este número se podrá ocupar indistintamente en casos de contingencia por la interrupción del enlace MPLS o bien para la recepción de llamadas directas de los módulos que no utilicen la infraestructura de la vpn-MPLS del INFONACOT. Las llamadas recibidas a través del número de lada 01800 deberán ser procesadas por la infraestructura implementada en el centro de operaciones de la mesa de servicio otorgándoles el mismo tratamiento señalado anteriormente.

La gestión, implementación, componentes y recursos que sean necesarios para la integración y operación de los enlaces de comunicación serán de la total responsabilidad del licitante ganador.

6.6.18. Canales alternos de contacto.

Los canales de acceso alternos que proporcione el licitante ganador 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:

- El prestador del servicio deberá estar en posibilidad de recibir incidentes y solicitudes de los usuarios internos del INFONACOT 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:
 - Una para usuarios internos del **INFONACOT**.
 - Y la otra, una lista de distribución para intercambio de información entre responsables del **INFONACOT** y de los responsables que el licitante ganador designe.
 - Los tickets recibidos vía correo electrónico actualmente son aproximadamente 350 semanales.
 - Recepción, gestión y asignación a agentes telefónicos para la atención de correos electrónicos.

6.6.19. Infraestructura telefónica.

El licitante ganador deberá contemplar la cantidad de canales de comunicación (como referencia actualmente se cuenta con 20), licenciamiento, hardware y cualquier otro componente necesario de ambos conmutadores para cumplir con este requerimiento, así mismo, el licitante ganador deberá considerar que todo el tráfico de voz derivado de la intercomunicación de los sistemas de telefonía deberá transmitirse a través de la red vpn-MPLS institucional. Es responsabilidad del licitante, en su caso, realizar las configuraciones necesarias en ambos sistemas de telefonía.

El **INFONACOT** cuenta con un centro de datos (site) acondicionado con lo siguiente:

- Equipo de suministro de energía ininterrumpida (ups) en redundancia, con conexiones eléctricas y circuitos separados de la red normal y computacional

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Equipo generador de energía eléctrica (planta de luz) para casos de falla en el suministro externo de energía eléctrica.
- Cableado estructurado categoría 5e.
- Sistema de cableado estructurado categoría 5e, con velocidad de 10/100/1000 mbps.
- El licitante ganador deberá intercomunicar su conmutador con la solución de telefonía IP (Avaya) de la convocante, con el fin de que todos los usuarios a nivel nacional y oficinas centrales puedan comunicarse a la “mesa de servicio” a través de la marcación del código *111. La información que deberán intercambiar ambos sistemas de telefonía es al menos la siguiente:
 - Nombre de extensión
 - Numero de extensión
- Sistema de seguridad de acceso físico.
- Rack con espacios disponibles para que puedan instalar los equipos que se requieran para realizar esta integración.
- Será responsabilidad del licitante ganador proveer todo lo necesario para la integración de los servicios de voz, por lo que en caso de requerir de alguna otra tarjeta, licenciamiento, o cualquier otro elemento que sea necesario para la operación del centro de operaciones de la mesa de servicio, el licitante proveerá de dicha infraestructura sin ningún costo extra para el INFONACOT.
- Cabe señalar que la información que fluirá entre el centro de operaciones de la “mesa de servicio” y el INFONACOT deberá ser únicamente la que se refiera a los servicios descritos en el presente anexo, 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 INFONACOT.

6.6.20. Soporte técnico a la infraestructura provista.

El licitante ganador 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, no limitativa, en lo siguiente:

- Realizar los servicios de mantenimiento preventivo que considere necesarios para asegurar las mejores condiciones del hardware y software de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Realizar los servicios de mantenimiento correctivo a fin de solucionar cualquier indisponibilidad que por causas de software o hardware, impida o degrade la operación normal de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Realizar el crecimiento de hardware que se considere necesario para ofrecer un desempeño adecuado de las herramientas de software de la “mesa de servicio”.
- En caso de alguna falla mayor deberá restaurar las configuraciones y parámetros para la continuidad del servicio.
- Cuando se realice un comité de cambios deberá de elaborar planes de trabajo y documentos de análisis para la realización del requerimiento de cambio de conformidad con las políticas y procesos definidos por el INFONACOT. Todos los costos provenientes de solicitudes o los cambios que se realicen durante la vigencia del contrato, deberán ser cubiertos por el licitante ganador.
- Realizar las acciones para atender los cambios de configuraciones como resultado de rfch's y/o cambios estándar aprobados por el INFONACOT.
- Elaborar análisis, diagnósticos, pruebas y evaluación del impacto que se necesite realizar como apoyo por la implementación de nuevos proyectos del INFONACOT y que involucren la

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

infraestructura en donde reside el software de la “mesa de servicio”. Se tiene proyectado abrir al menos 20 sucursales que derivan en crecimiento en todos los rubros.

- Efectuar las actualizaciones de versiones del software de la “mesa de servicio” con base en las liberaciones que emita el fabricante durante la vigencia del contrato y a petición expresa del INFONACOT, para ello se deberá presentar un plan de trabajo para ser revisado por parte del INFONACOT.
- Efectuar la instalación de parches o fixes que se requieran para la adecuada operación del software involucrado, previa aprobación del rfch.
- 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 INFONACOT a fin de no afectar la producción o la prestación del servicio.

6.6.21. Implementación de la mesa de servicio.

El licitante ganador deberá incluir en el plan de despliegue todo lo referente a la implementación de la “mesa de servicio”, detallando las actividades a realizar, fechas calendario, entregables, memorias técnicas, herramientas de trabajo a utilizar y los métodos para la evaluación del avance.

El inicio de operaciones de la “mesa de servicio” deberá ser conforme a los niveles de servicio establecidos, considerando parametrizaciones y migración de la base de datos así como poder registrar, clasificar, escalar, cerrar y evaluar los incidentes, requerimientos, problemas y órdenes de cambio (estándar y no estándar), reportados por los usuarios.

El licitante al concluir la implementación de la mesa de servicio deberá entregar al area tecnica todas las memorias técnicas correspondientes, así como llevar a cabo la transferencia de conocimientos sobre el uso y manejo de la herramienta de la mesa de servicio

6.7. Administración remota del equipo de cómputo personal.

El licitante podrá optar por utilizar una herramienta diferente a la proporcionada por **INFONACOT**, contemplando que esta herramienta deberá contar con las siguientes premisas y funcionalidades:

- Que sea capaz de administrar en tiempo real la totalidad de los equipos de cómputo personal suministrados como parte de la prestación de los servicios y los equipos propiedad del **INFONACOT**.
- La herramienta propuesta por el licitante para la entrega del servicio de “administración remota del equipo de cómputo personal”, deberá ser de un sólo fabricante, no deberá ser software libre, ni de desarrollo propio, la herramienta deberá ser implementada de manera física en las instalaciones del **INFONACOT**, no se permite la utilización de herramientas en la nube.
- La solución para la administración remota de equipos, deberá ser implementada bajo una arquitectura distribuida, donde se garantice un servicio eficiente sin que impacte los anchos de banda y servicios de red del **INFONACOT**.
- El proveedor deberá incluir como parte de su solución todo el hardware y software así como el licenciamiento necesario para implementar la arquitectura distribuida, las actualizaciones correspondientes a versiones más recientes durante la vigencia del contrato, sin ningún costo extra para el **INFONACOT**. No se aceptará tomar equipos cliente (de usuario final) como servidores o repositorios de información para efectos de la operación de la herramienta.
- En caso de optar por utilizar System Center Configuration Manager el **INFONACOT** pondrá a disposición del licitante ganador únicamente el licenciamiento correspondiente, por lo que

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

seguirá siendo responsabilidad del proveedor contemplar toda la infraestructura de hardware requerida para la implementación de System Center Configuration Manager, sin ningún costo extra para el **INFONACOT**.

- El proveedor deberá implementar una infraestructura exclusiva para efectos de la arquitectura distribuida de la solución de administración remota de equipos.

6.7.1. Consola de administración.

La herramienta deberá contar con una consola de administración web vista y accesada de manera remota a través de un explorador web desde cualquier equipo dentro de la red o una consola win32 que permita acceder a la consola de administración desde el equipo donde se esté accedando, esta consola deberá permitir tener la funcionalidad completa de configuración y administración de la herramienta.

6.7.2. Agentes únicos de administración

El software de administración remota de equipo deberá contar con un único agente de administración y deberá tener la facilidad de extender sus funcionalidades de acuerdo a los requerimientos solicitados de administración y monitoreo expuestos en este numeral.

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

6.7.3. Descubrimiento de equipos en la red.

A través de la red LAN del **INFONACOT** la herramienta propuesta por el proveedor deberá proporcionar la funcionalidad de descubrir de forma automática todos los recursos objeto de este anexo técnico que se encuentran en la red, Las características mínimas que deberá tener esta funcionalidad son las siguientes:

- El método de descubrimiento a utilizar vía ping, arp.
- Descubrimiento de equipos por rango o segmento, dirección IP, nombre de equipo, permitiendo incluir rangos personalizados.
- Descubrimiento de equipos registrados en el dominio (Active Directory).
- La herramienta deberá contar con capacidad de descubrimiento de otros dispositivos, como switches, impresoras y equipos con sistemas operativos Windows.

6.7.4. Inventario de hardware y software del equipo de cómputo

La herramienta deberá ser capaz de obtener y mantener actualizado de manera continua y automática el inventario de hardware y software instalado en los equipos de cómputo relacionados con el servicio.

- Inventario de hardware:
 - Fabricante, modelo, tipo de chasis del equipo de cómputo y número de serie del equipo
 - Capacidad total y disponible de disco duro
 - Marca, modelo y velocidad del procesador
 - Capacidad de memoria RAM, velocidad en mhz y bancos de memoria disponibles
 - Marca, modelo y número de serie del monitor (mínimo deberá mostrar 10 dígitos que lo identifiquen como único)
 - Marca y modelo de la tarjeta de red, mac address, deberá mostrar datos de configuración como: nombre del host, dirección IP, mascara de red, puerta de enlace predeterminada, dns's, y otros de naturaleza similar.
- Inventario de software:
 - Nombre del equipo, dominio o grupo de trabajo al que pertenece, nombre del sistema operativo el cual deberá mostrar la siguiente información: tipo de sistema (32 o 64 bits), tipo

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

y versión del sistema operativo (hogar, empresarial o profesional), versión de Service pack, última cuenta de usuario que se firmó al equipo

- Nombre, versión y fabricante del software instalado que permita visualizar a manera de resumen el número de equipos por producto, versión y fabricante, que permita hacer drill&down para mostrar los datos de los equipos que contienen este software.
- Deberá permitir exportar los resultados hacia archivos con al menos formatos de ms excel (*.xlsx) o a texto plano con algún separador de campo (*.csv), html y *.pdf.

Adicional a lo anterior la herramienta deberá ser capaz de obtener inventarios fuera línea, en los casos en que algún equipo este fuera de la red mediante inventarios stand alone que permitan entregar en un solo archivo el inventario del equipo cliente para poder ser enviado por correo electrónico para posteriormente ser procesado por la herramienta y registrarlo en la consola central como parte de la base instalada.

6.7.5. Control remoto

La herramienta propuesta por el proveedor deberá integrar en la misma consola una herramienta de control remoto que permita realizar las siguientes funciones como mínimo:

- Acceso mediante web browser a los agentes de la “mesa de servicio”.
- Deberá ser capaz de asignar permisos de uso por cada usuario de la consola de administración.
- La herramienta podrá tomar control remoto de la máquina únicamente con autorización del usuario final.
- Bloqueo de mouse y teclado.

6.7.6. Reportes

Módulo de reporte incluido como parte de la misma herramienta y que pueda ser accesado y explotado desde la misma consola con las siguientes características:

- Reportes predefinidos por cada una de las funcionalidades otorgadas que permita visualizar la información a manera de gráficas o tablas y que permita desplegar información a detalle (drill&down).
- Interfaz amigable que permita a los usuarios generar reportes personalizados.
- Consultas mediante queries.

6.7.7. Actualización de software (software updates):

Deberá ser capaz de crear catálogos personalizados de software para actualizar servidores y los equipos provistos por el fabricante y los equipos propiedad del **INFONACOT**, BIOS y firmware, drivers, etc.

6.7.8. Administración de parches de seguridad

Con el fin de mantener protegidos de amenazas en los equipos de cómputo, el licitante deberá de realizar el servicio de administración de parches “patch Management”, por lo que deberá monitorear, identificar las vulnerabilidades, probar mediante un cca (centro de certificación de aplicaciones) y distribuir los parches, hotfixes o Service Pack's para los sistemas operativos Windows y aplicaciones que así lo requieran.

- Deberá tener un mecanismo de detección de vulnerabilidades en los equipos administrados.
- Deberá identificar los equipos por vulnerabilidad.
- Deberá enviar la instalación de parches de forma remota y centralizada.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- La información de las vulnerabilidades deberá visualizarse de forma centralizada.
- Deberá controlar el comportamiento cuando se requiera mostrar un mensaje sobre el progreso de instalación de un parche.
- Reinicio – deberá controlar el comportamiento del reinicio después de instalar un parche, las opciones mínimas son:
 - Reiniciar después de la instalación.
 - Nunca reiniciar.
 - Reinicio agendado.
- Usar multicast bits para el envío de los parches.
- Reportes predefinidos.
- Reportes gráficos sobre las vulnerabilidades.

6.7.9. Medición de software (software metering):

Deberá recopilar información sobre el uso de software, deberá permitir obtener lo siguiente:

- Reportes sobre el software que se está usando en tu entorno empresarial o instalación y que usuarios lo están utilizando.
- Reportes sobre los usuarios que hacen uso de un software a la vez.
- Reportes sobre los requerimientos de licencias de software.
- Encontrar instalaciones de software no autorizadas.
- Encontrar software instalado y que el usuario no esté utilizando.

6.7.10. Clientes VPRO

Los equipos portátiles y de escritorio deberán contar con la tecnología de administración de VPRO que permita realizar la administración de los equipos de manera remota para el control y diagnóstico remoto aunque el sistema operativo este apagado, por lo que el prestador del Servicio configurara los clientes de VPRO en todos los equipos suministrados durante la etapa de implementación.

7. Actualización de procesos de operación.

La operación de la “mesa de servicio” del **INFONACOT**, se apega a las mejores prácticas establecidas por la industria de **TIC's**, como es **ITIL**, por ello se cuenta con los siguientes procesos:

- Proceso “mesa de servicio” e incidentes.
 - Procedimiento para la operación de la herramienta de la “mesa de servicio”, *111.
- Proceso requerimientos.
- Proceso problemas.
- Proceso ordenes de cambio.
 - Estándar.
 - No estándar.
- Catálogo de servicios.
- Proceso configuraciones.
- Proceso base de conocimientos.
- Proceso de control de activos.

La documentación antes señalada integra el marco normativo para la administración de la “mesa de servicio”.

- La actualización de los procesos se realizara de acuerdo a las necesidades operativas del **INFONACOT**, cada vez que así se requiera, durante la vigencia del contrato, para ello el **INFONACOT**, realizara la petición al licitante ganador con al menos 1 semanas de anticipación, para que se considere al personal

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

especializado de **ITIL** y tiempo necesario para la realización de dichas actualizaciones. Se tiene estimado cinco actualizaciones por año a efectuarse a los procesos del **INFONACOT**.

- De acuerdo a las necesidades del **INFONACOT** además de las actualizaciones de los procesos se podrá solicitar la elaboración de nuevos procesos relacionados con la prestación del servicio, mismos que deberán ser elaborados e implementados por el licitante ganador.
- La actualización y/o elaboración de nuevos procesos deberán ser realizadas por el especialista de **ITIL** para lo cual se realizarán reuniones de trabajo en donde se definirán los requerimientos, planes de trabajo y estrategias a seguir.
- Al término de la actualización y/o elaboración de los procesos el personal del licitante ganador deberá de realizar lo necesario para la implementación y divulgación hacia el personal del **INFONACOT**, con la finalidad de que conozcan la operación y los procesos de operación específicos de la “mesa de servicio”.
- El licitante ganador definirá la cantidad de personas para cumplir con los tiempos de entrega e implementación de la actualización y/o elaboración de nuevos procesos.

8. Plan de contingencia

El licitante deberá entregar, dentro de su proposición técnica, 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.

9. Políticas

- El licitante ganador se sujetará al marco normativo, mecanismos, herramientas y procedimientos de control que el **INFONACOT** defina para el seguimiento, medición, aseguramiento de calidad y supervisión de los servicios materia de esta licitación pública nacional mixta.
- Durante la vigencia del contrato el licitante ganador otorgará al **INFONACOT** 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 atención telefónica para proveer el servicio.
- El **INFONACOT** se reserva el derecho de supervisar, por sí 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 **INFONACOT** requiera. Si dichas supervisiones afectasen los niveles de servicio, estas serán planificadas.
- Para solventar las observaciones encontradas, licitante ganador 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 de la “mesa de servicio” contenida en el hardware como registros, bases de datos, etc.; licencias de uso para utilización del software de la “mesa de servicio”; y hardware como servidores residentes del software de la “mesa de servicio”.
- El licitante ganador se obligará a asumir la responsabilidad total en caso de que al proporcionar los servicios materia de esta licitación pública nacional mixta, infrinjan derechos de propiedad intelectual e

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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 **INFONACOT** de cualquier responsabilidad civil o penal.

10. Transferencia de conocimientos.

A fin de dar continuidad al proceso de mejora a los procesos implementados en el **INFONACOT** con base en los fundamentos de **ITIL**, el licitante ganador proporcionará la siguiente transferencia de conocimientos de acuerdo a los siguientes ciclos:

10.1. Capacitación y certificación ITIL.

- Capacitar a 4 personas del **INFONACOT** hasta la certificación de **ITIL** foundation v3.
- Capacitar a 2 personas del **INFONACOT** hasta la certificación **ITIL** v3 nivel intermedio en Service capability.
 - Una persona para operational support and analysis qualification.
 - Una persona para Service offerings and agreements qualification.

No necesariamente el grupo de personas que tome el curso de certificación de **ITIL** foundation v3, serán las mismas que tomaran el curso de **ITIL** v3 nivel intermedio.

Se debe considerar un examen de certificación, por curso y por persona. En el caso de no aprobar el examen de certificación en la primer oportunidad, será responsabilidad del personal del **INFONACOT** contratar su siguiente examen.

10.2. Herramientas de la “mesa de servicio”.

Durante la vigencia del contrato se deberá ofrecer la capacitación o transferencia de conocimientos al personal del **INFONACOT**, de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

Tópico	Transferencia de conocimientos
Herramientas de la “mesa de servicio”	Transferencia de conocimientos en el uso de: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación formal en el uso de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Herramienta de la “mesa de servicio”. ✓ Herramienta de tablero de control. ✓ Herramienta de reporte.

- El proveedor deberá considerar por lo menos dos eventos de capacitación sobre la administración e implementación por cada una de las siguientes herramientas, considerando un mínimo de dos personas en cada evento para:
 - “Mesa de servicio”.
 - Tablero de control.
 - Reportes.
- La capacitación se deberá ofrecer a partir del tercer trimestre del 2014. Posterior a la fecha indicada la capacitación se llevará a cabo a solicitud expresa por parte del área técnica del **INFONACOT** durante la vigencia del contrato. No se podrá dar la capacitación dentro de las instalaciones del **INFONACOT**.
- En caso de que la capacitación se ofrezca en instalaciones fuera de la zona metropolitana del df., los costos por traslado, alojamiento y alimentación deberán correr por cuenta del licitante.
- Los cursos serán de manera presencial y se deberán proporcionar por centros autorizados, reconocidos o certificados por el fabricante de la herramienta del software proporcionado para la “mesa de servicio”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Todos los cursos proporcionados para el personal de **INFONACOT**, deberán ser proporcionados sin ningún costo extra para el **INFONACOT**.

10.3. Herramientas de antivirus.

Durante la vigencia del contrato el prestador del servicio deberá ofrecer la capacitación para 3 personas del curso de implementación System Center Endpoint Protection, deberá ser sobre la versión instalada cuando sea tomado el curso.

Tópico	Transferencia de conocimientos
Administración antivirus	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación, mantenimiento, parametrización y administración del software. • Estructura, soporte técnico y administración de la base de datos de la herramienta, dicho curso será de la última versión liberada al momento de tomarlo.

- El curso de capacitación referente al software del antivirus para la administración de los equipos de cómputo, se deberán proporcionar por centros autorizados, reconocidos o certificados por el fabricante Microsoft, se deberá considerar un examen de certificación para cada una de las personas que tomen el curso.

10.4. Microsoft

El prestador del servicio deberá proporcionar los siguientes cursos en dos eventos considerando dos personas por evento:

Tópico	Transferencia de conocimientos
System Center	Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager proporcionando primero los siguientes cursos: -course 6419b: configuring, managing and maintaining Windows Server 2008-based servers -course 6420b: Fundamentals of Windows Server 2008 -course 10747a: Administering System Center 2012 Configuration Manager
Enterprise desktop support technician	Deploying System Center 2012 Configuration Manager <ul style="list-style-type: none"> • Installing and Configuring Windows 7 Client • Troubleshooting and Supporting Windows 7 in the Enterprise • Planning and Managing Windows 7 Desktop Deployments and Environments

Tópico	Transferencia de conocimientos
System Center	Administering and Deploying System Center 2012 Configuration Manager
System Center	Deploying Sytem Center 2012 Configuration Manager

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Enterprise desktop support technician	<ul style="list-style-type: none"> • Installing and Configuring Windows 7 Client • Troubleshooting and Supporting Windows 7 in the Enterprise • Planning and Managing Windows 7 desktop Deployments and Environments
---------------------------------------	---

- Adicionalmente se proporcionara el siguiente curso para tres personas:

Tópico	Transferencia de conocimientos
Curso diplomado Microsoft mcse	Llevar a la certificación de mcse proporcionando primero los siguientes cursos: <ul style="list-style-type: none"> • MCSA: Windows Server 2012 Solution Associate <ul style="list-style-type: none"> • Installing and Configuring Windows Server 2012 • Administering Windows Server 2012 • Configuring Advanced Windows Server 2012 Services • Designing and Implementing a Server infrastructure • Implementing an Advanced Server Infrastructure

- Para todos los cursos anteriores deberá considerar al menos un examen de certificación para cada persona que tome el curso.
- Los cursos serán de manera presencial y se deberán proporcionar por centros autorizados, reconocidos o certificados por el fabricante Microsoft o herramientas correspondientes.
- Todos los cursos proporcionados para el personal de **INFONACOT**, deberán ser proporcionados sin ningún costo extra para el **INFONACOT**.

11. Recursos humanos.

El licitante deberá dimensionar la cantidad de personal que considere necesarios para la administración, soporte técnico y operación de la “mesa de servicio”, los cuales deberán cubrir los perfiles que a continuación se indican.

Las funciones del personal se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el **INFONACOT** se reserva el derecho para solicitar funciones adicionales, las cuales se vinculen con el otorgamiento del servicio requerido en este anexo técnico

El prestador del servicio deberá proporcionar el equipo de cómputo, aparatos telefónicos y Herramientas necesarias para el personal asignado tanto en sus oficinas como en oficinas centrales del **INFONACOT**, a fin de cumplir con los niveles de servicio solicitado en estas bases.

11.1. Administrador del proyecto y servicios.

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

11.1.1. Perfil:

- Capacidad: copia de la cédula o título profesional 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.
- Experiencia: currículum mediante el cual se acredite que cuenta con cinco años de experiencia en la administración y planeación de proyectos de TI. Dicho currículum 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 TI. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el manejo de Project y Project Server.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Dominio de las Herramientas: copia de certificación PMP, otorgado por el PMI o PRINCE2, que avale sus conocimientos en administración de proyectos.

11.1.2. 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.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INFONACOT.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INFONACOT.
- Supervisar y coordinar las actividades del personal del centro telefónico y soporte técnico, así como escalar y darle solución a los problemas que se deriven de sus actividades.
- Darle seguimiento a los entregables de reportes del centro telefónico y soporte técnico que se entregaran de manera mensual.

11.1.3. Actividades relacionadas a proyectos.

- Definición de alcances.
- Identificación de participantes y partes interesadas (stakeholders).
- Elaboración de estructura de desglose de trabajo (wbs).
- Elaboración de diagramas de red y cronogramas
- Definición de principales hitos.
- Definición de presupuesto por proyecto.
- Elaboración de cronogramas
- Planeación de recursos.
- Implantación de mecanismos de control de cambios.
- Planear, ejecutar y controlar proyectos:
- Administración de alcances.
- Administración de tiempos.
- Administración de calidad.
- Administración de personal.
- Administración de comunicaciones.
- Administración de riesgos.
- Administración de suministros.
- Monitoreo y reporte de avance.
- Gestión de problemas.

11.1.4. Las actividades de coordinación

- Implementación de proyectos las realizara de acuerdo a la metodología del PMBOK.

El personal asignado para las funciones de administrador del proyecto y servicios deberá estar asignado en las oficinas centrales del **INFONACOT**, en el espacio que se le asigne para desarrollar sus funciones desde el inicio y hasta la finalización del contrato para darle seguimiento y queden operando correctamente los servicios solicitados (entrega de equipo, “mesa de servicio”, centro de atención telefónico, Herramientas de administración de la “mesa de servicio” y de equipo de cómputo, enlace dedicado para voz y datos, integración de conmutadores para el centro de atención telefónica, soporte técnico, consola y clientes de antivirus, implementación del 01-800, etc.), el horario a cubrir será de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 e incluso en horario extendido o sábados y domingos en caso de ser requerido, el cual estará sujeto a las políticas que establezca el **INFONACOT** y al cumplimiento de los niveles de

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

servicio establecido sobre el particular. Será el responsable de administrar las actividades del proyecto que se requieran.

11.2. Especialista en la herramienta de la “mesa de servicio”.

11.2.1. Perfil:

- Capacidad: copia de la cédula o título profesional mediante el cual se demuestre que el especialista del software de la “mesa de servicio” cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de sistemas, informática, telecomunicaciones, electrónica o afines.
- Experiencia: currículum mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículum 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 de la herramienta de la “mesa de servicio”. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el manejo de Project.
- Certificaciones requeridas:
 - Copia de la certificación técnica emitida por el fabricante de la herramienta de la “mesa de servicio” o centro autorizado por el fabricante.
 - Copia de certificación **ITIL** v3 nivel Intermediate (OSA, RCV, SOA, PPO)

11.2.2. Responsabilidades:

- Elaborar la documentación resultante de la implementación de la herramienta de la “mesa de servicio” 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 punto de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Otorgar el soporte técnico necesario para atender los requerimientos de TIC relacionados con el software incluido en el servicio solicitado en esta licitación pública nacional mixta.
- Elaborar análisis, diagnósticos, pruebas y evaluación del impacto que se necesite realizar como apoyo por la implementación de nuevos proyectos del INFONACOT y que involucren la infraestructura en donde residen el software requerido en esta licitación pública nacional mixta.
- 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 INFONACOT.
- 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 INFONACOT.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INFONACOT.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INFONACOT.
- Atender, elaborar e implementar las solicitudes para la integración de las Herramientas del software para la administración de equipos.
- Integrar la herramienta de la “mesa de servicio”, con las Herramientas de monitoreo con que cuenta el INFONACOT (Spectrum y administración de equipos de cómputo, hardware y software).

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

El personal asignado para las funciones de especialista en la herramienta de la “mesa de servicio” deberá de estar asignado en las instalaciones del licitante ganador, el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca el INFONACOT y al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos sobre el particular.

El personal solicitado deberá de estar disponible para atender cualquier eventualidad que se presente con la herramienta proporcionada para la operación y administración de la herramienta de la “mesa de servicio” cuando el INFONACOT lo solicite.

A petición de la convocante el especialista de la herramienta de la “mesa de servicio” deberá ubicarse en las instalaciones del INFONACOT

11.3. Especialista en herramienta de administración remota de equipos

11.3.1. Perfil:

- Capacidad: copia de la cedula o título profesional o carta pasante mediante el cual se demuestre que el especialista en la herramienta de administración de equipos cuenta con estudios a nivel licenciatura, ingeniería o carrera técnica en las áreas de sistemas, informática, telecomunicaciones, electrónica o afines
- Experiencia: currículum mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículum 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 administración de equipos. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el manejo de Project.
- Certificaciones requeridas:
 - Copia de la certificación técnica emitida por el fabricante de la herramienta de administración remota de equipos.

11.3.2. Responsabilidades:

- Elaborar la documentación resultante de la implementación de la herramienta para la administración de equipos 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 para la administración de equipos.
- Otorgar el soporte técnico necesario para atender los requerimientos de TIC relacionados con el software incluido en el servicio solicitado en esta licitación pública nacional mixta.
- Elaborar análisis, diagnósticos, pruebas y evaluación del impacto que se necesite realizar como apoyo por la implementación de nuevos proyectos del INFONACOT y que involucren la infraestructura en donde residen el software requerido en esta licitación pública nacional mixta.
- 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 INFONACOT.
- 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 INFONACOT.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INFONACOT.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INFONACOT.
- Integrar la herramienta de administración de equipos con las Herramientas de la “mesa de servicio”.
- El personal asignado para las funciones de especialista en la herramienta de administración de equipo, deberá de estar asignado en las instalaciones del licitante ganador, el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca el INFONACOT y al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos sobre el particular.
- El personal solicitado deberá de estar disponible para atender cualquier eventualidad que se presente con la herramienta proporcionada para la administración de equipo de cómputo cuando el INFONACOT lo solicite.
- A petición de la convocante el especialista de la herramienta de administración de equipos deberá ubicarse en las instalaciones del INFONACOT.

11.4. Supervisor del centro telefónico

11.4.1. Perfil.

- Capacidad: copia de la cedula o título profesional 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.
- Experiencia: currículum mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículum 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).
- Dominio de las Herramientas: deberá contar con la certificación de ITIL Foundations v3
- Constancia de curso técnico en el manejo de la herramienta de la “mesa de servicio”.

11.4.2. Responsabilidades:

- Monitorear las pantallas de los operadores.
- 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 INFONACOT.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INFONACOT.
- 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 la “mesa de servicio” del licitante ganador, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.

11.5. Supervisor de los servicios de soporte técnico

11.5.1. Perfil.

- Capacidad: copia de la cedula o título profesional 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.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Experiencia: currículum mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículum deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de supervisión de soporte técnico. Adicionalmente deberá tener conocimientos de ITIL, manejo de Project, Microsoft Visio y habilidades en manejo de personal y negociación.
- Dominio de las Herramientas: deberá contar con certificación en ITIL Foundations V3 o superior

11.5.2. 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 INFONACOT para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con el INFONACOT.
- 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 INFONACOT; 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 INFONACOT respecto a las estadísticas y desempeño general de proyecto. El INFONACOT 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.
- 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.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Participar junto con el personal técnico de la convocante en reuniones de seguimiento operativo.
- Asegurar el cumplimiento del personal asignado por el licitante ganador 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 20:00 horas. Deberá existir un mínimo de 1 persona con este perfil, independientemente de la estimación que el licitante ganador considere para cumplir con los niveles de servicio.

11.6. Agentes telefónicos de la “mesa de servicio” con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel.

11.6.1. Perfil.

- Capacidad copia de la cedula o título profesional o carta de pasante mediante el cual se demuestre que el agente telefónico cuenta con estudios a nivel licenciatura, ingeniería o carrera técnica en las áreas de sistemas, informática, telecomunicaciones, electrónica o afines.
- Experiencia: currículo mediante el cual se acredite que cuenta con dos años 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 “mesa 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 “mesa de servicio”.
- Dominio de las Herramientas: presentar copias de las constancias y/o diplomas de los cursos sobre el manejo y utilización de la herramienta de la “mesa de servicio”.

11.7. 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 la “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, se ubicarán dentro de las instalaciones del licitante ganador, 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 horas. Deberá existir por lo menos el número de

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

personas establecidas en el siguiente cuadro con este perfil, independientemente de la estimación que el licitante ganador considere para cumplir con los niveles de servicio.

Cubriendo el horario de conformidad a lo señalado en el cuadro siguiente:

Perfil	Días	Distribuidos en los horarios	Cantidad
Agentes telefónicos de la “mesa de servicio” con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel	Lun – vie	8:00 a 18:00	10
		18:00 a 19:00	
		19:00 a 21:00	
	Sábados	8:30 a 16:00	

Los recursos de primer nivel deberán ser dedicados, por lo que no deberán considerarse para otorgar el mismo servicio en otros contratos similares con los que pudiese contar el licitante ganador.

11.8. Personal de soporte técnico de segundo nivel

11.8.1. Perfil.

- Capacidad: copia de la cedula o título profesional o carta de pasante o certificado mediante el cual se demuestre que el personal de soporte técnico de segundo nivel cuenta con al menos una carrera técnica o licenciatura en carrera de las ramas afines como la electrónica, la informática, telecomunicaciones, etc.
- Experiencia: currículo mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico segundo nivel.
- Dominio de las Herramientas: presentar copia de certificación técnica sobre la tecnología de los equipos de cómputo propuestos por el licitante.

11.8.2. 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 segundo nivel se ubicarán dentro de las instalaciones del INFONACOT, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y sábados de 9:00 a 16:00, deberá existir por lo menos el número de personas establecidas en el siguiente cuadro con este perfil, independientemente de la estimación que el licitante ganador considere para cumplir con los niveles de servicio, cubriendo el horario de conformidad a lo señalado en el cuadro siguiente

Perfil	Días	Distribuidos en	Cantidad
--------	------	-----------------	----------

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

		los horarios	
Soporte técnico de Segundo nivel	Lun – vie	8:00 a 18:00	13
		18:00 a 19:00	
		19:00 a 21:00	
	Sábados	8:30 a 16:00	

11.9. Personal de soporte técnico de tercer nivel

11.9.1. Perfil.

- Capacidad: copia de la cedula o titulo profesional o carta pasante mediante el cual se demuestre que el personal de soporte técnico de tercer nivel cuenta con licenciatura o ingeniería en las carreras de las ramas afines como la electrónica, informática, telecomunicaciones, computación etc.
- Experiencia: currículo mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico tercer nivel.
- Dominio de las Herramientas: copia de certificación de Microsoft Certified IT Professional (MCITP) o Microsoft Certified Solutions Expert (MSCE)

11.9.2. Responsabilidades:

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

El personal asignado para las funciones de soporte de tercer nivel se ubicará dentro de las instalaciones del **INFONACOT**, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas. Deberá existir por lo menos el número de personas establecidas en el siguiente cuadro con este perfil, independientemente de la estimación que el licitante ganador considere para cumplir con los niveles de servicio.

Perfil	Días	Distribuidos en los horarios	Cantidad
Soporte técnico de tercer nivel	Lun – vie	8:00 a 18:00	3
		18:00 a 21:00	

11.10. Administrador de configuraciones

11.10.1. Perfil.

- Capacidad: copia de la cedula o título profesional mediante el cual se demuestre que el administrador de configuraciones cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de sistemas, informática, telecomunicaciones, electrónica o afines.
- Experiencia: currículo mediante el cual se acredite que cuenta con cinco años de experiencia. 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.
- Dominio de las Herramientas: Constancia y/o diplomas sobre conocimientos en la administración de bases de datos de configuraciones (CMDB) de la herramienta de la “mesa de servicio” propuesta.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

11.10.2. Responsabilidades:

- Administración de la CMDB de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Coordinar con el especialista de la herramienta la implementación y puesta a punto de la CMDB.
- Mantener actualizada la base de datos de configuraciones, correspondiente a los elementos de configuración en la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Mantener actualizada la información correspondiente a la base de datos de configuraciones en la CMDB de acuerdo a la información proporcionada por los diferentes grupos resolutores.
- Clasificar los elementos de configuración Cl’s, por lo menos con los siguientes atributos:
 - Clase
 - Familia
 - Localidad
 - Usuario
 - Unidad administrativa
 - Dirección IP
 - Nombre del equipo, etc.
- Mantener actualizado el proceso de configuraciones (CMDB).
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INFONACOT.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INFONACOT.
- Elaborar y/o actualizar la documentación relativa al proceso de administración de la CMDB.
- Elaborar y/o proponer medidas y mecanismos de mejora continua para la correcta administración de la CMDB, de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Administración de la base de datos de conocimiento de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Coordinar con el especialista de la herramienta la implementación y puesta a punto de la base de datos de conocimiento de la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Realizar el manual para el acceso y consulta de la base de conocimientos.
- Realizar la publicación de la información de la base de datos de conocimiento.
- Definir los tipos de temas por los cuales se podrá consultar la información en la base de conocimientos, tomando como mínimo los siguientes conceptos:
 - Por categoría
 - Por tema
 - Por palabra clave
 - Por grupo de revisión
- Mantener actualizada la información, correspondiente a las publicaciones en la base de conocimientos en la herramienta de la “mesa de servicio”, de acuerdo a la información proporcionada por los diferentes grupos resolutores, la cual será integrada mediante la herramienta de la “mesa de servicio”.
- Elaborar y/o actualizar la documentación relativa al proceso de la base de datos de conocimientos.
- Elaborar y diseñar el módulo de preguntas frecuentes.
- Facilidad y rapidez de uso para que los operadores de la “mesa de servicio”, resolutores y empleados del INFONACOT la utilicen como un medio de soporte de primer nivel.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INFONACOT
- Integración de incidentes y problemas con las soluciones almacenadas en la base de conocimientos.
- Elaborar y/o proponer medidas y mecanismos de mejora continua para la correcta administración de la base de datos de conocimiento, de la herramienta de la “mesa de servicio”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

El personal asignado para las funciones de administrador de configuraciones deberá estar asignado en las instalaciones de las oficinas centrales del **INFONACOT**, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas. Se debe considerar que el Instituto podrá reubicar al personal que así lo considere en las instalaciones del licitante ganador.

11.11. Especialista de antivirus

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

11.11.1. Perfil

- Capacidad: copia de la cedula o título profesional mediante el cual se demuestre que el especialista de antivirus cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería o carrera técnica en las áreas de sistemas, informática, telecomunicaciones, electrónica o afines.
- Experiencia: currículo mediante el cual se acredite que cuenta con cinco años de experiencia. 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 administración del software de antivirus.
- Dominio de las Herramientas: deberá contar con certificación de MS System Center Configuration Manager y End Point Protection que avale su conocimiento en la implementación y administración de la herramienta de antivirus.

11.11.2. Responsabilidad

- Implementación de la solución de antivirus (consola y clientes) de acuerdo al numeral 6.4, definido en estas bases y a los tiempos establecidos en el plan de despliegue.
- Puesta a punto del servidor, última definición de virus, agentes, hotfixes, parches de seguridad, políticas de seguridad, etc.
- Instalación, configuración, actualización y puesta a punto de los repositorios que se encuentran en las localidades regionales, metropolitanas y en oficinas centrales.
- Tareas de replicación repositorios-servidor.
- Gestión de accesos a la consola de administración.
- Identificar y reparar equipos de cómputo que presenten mal comportamiento en la red y que sea probable que se encuentre infectado con virus, malware, spyware, worms, troyanos, rootkit, etc.
- Aislar áreas de trabajo en caso de contingencia.
- Escaneos masivos, programados y enviados desde la consola de administración.
- Generación de reportes mensuales y a solicitud del INFONACOT del estatus que guardan la consola y clientes de antivirus.
- Asegurarse mediante la administración de la consola de antivirus y clientes, de que la totalidad de los equipos de cómputo y repositorios cuenten con el agente y software antivirus instalado, actualizado con la última definición de virus y en ejecución.
- Administrar lo relacionado a proactivos para la reparación de agentes de antivirus que pudieran estar dañados y no reporten a la consola.
- Demás actividades derivadas de este servicio para mantener los equipos del INFONACOT sin problemas de virus, malware, spyware, worms, troyanos, rootkit, etc.
- Monitoreo de la actividad periódica de la herramienta.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INFONACOT.

El personal asignado para las funciones de especialista antivirus deberá estar asignado en las oficinas del licitante ganador cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas, para dar cumplimiento a los niveles de servicio establecido por el INFONACOT.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

A petición de la convocante el especialista de antivirus deberá ubicarse en las instalaciones del INFONACOT.

11.12. Especialista de ITIL

11.12.1. Perfil.

- Capacidad: copia de la cedula o título profesional mediante el cual se demuestre que el especialista de ITIL cuenta con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de sistemas, informática, telecomunicaciones, electrónica o afines.
- Experiencia: currículum mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículum 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 de procesos y procedimientos de TIC's basados en ITIL.
- Dominio de las Herramientas: copia de certificación en ITIL V3 nivel Expert.
- Este personal será solicitado bajo demanda por la convocante, por lo que máximo a los 5 días posteriores a la solicitud expresa del área técnica de la convocante, el prestador de servicio se obliga a asignar un especialista en ITIL en las oficinas centrales de INFONACOT

11.12.2. Responsabilidades:

- Realizar la actualización de los siguientes procesos durante toda la vigencia del contrato, basándose en las mejores prácticas de ITIL.
 - Proceso “mesa de servicio” e incidentes.
 - Proceso requerimientos.
 - Proceso problemas.
 - Proceso ordenes de cambio.
 - Catálogo de servicios.
 - Proceso cambios.
 - Estándar.
 - No estándar.
 - Proceso configuraciones.
 - Proceso base de conocimientos.
 - Proceso de control de activos.
 - Procedimiento para la operación de la herramienta de la “mesa de servicio”, *111.
- Elaborar e implementar los nuevos procesos que por necesidades de operación y relacionados con la prestación del servicio se requieran.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora en el otorgamiento del servicio conforme a las mejores prácticas previstas en cualquiera de los procesos de ITIL, como parte de un proceso de mejora continua de los procesos de TI o a solicitud del INFONACOT.
- Participación en reuniones de trabajo en que su conocimiento de ITIL y de los procesos del INFONACOT, sean relevantes para el análisis y resolución de requerimientos, propuestas de nuevos servicios y procesos, evaluación de impacto en cambios, entre otros.
- Mantener y actualizar los procedimientos para la administración de incidentes, problemas, cambios, configuraciones y la función de la “mesa de servicio” a fin de responder a cambios en el modelo de operación del INFONACOT, durante la vigencia del contrato.
- Transferencia de conocimientos sobre diferentes temas de ITIL, conforme a los tiempos y formas que determine el INFONACOT.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Realizar la elaboración de nuevos procesos relacionados con la prestación del servicio, así como su implementación.
- Realizar la actualización de los procesos de ITIL conforme a las necesidades del Instituto, así como elaborar la documentación derivada de dichas actualizaciones.

11.13. Generalidades de recursos humano

- Es responsabilidad del licitante ganador 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 ganador para ocupar los perfiles solicitados, los horarios de labores deberán ser de manera interrumpida dentro de la cobertura solicitada.
- El **INFONACOT** podrá validar telefónicamente o por los medios que considere necesarios las referencias laborales de los currículos presentados para cubrir los perfiles solicitados en el numeral denominado “recursos humanos”, por lo cual, los datos presentados deberán estar actualizados, por lo tanto, es necesario incluir las referencias de las empresas o dependencias donde se ha prestado servicio.
- El **INFONACOT** se reserva el derecho para solicitar de manera total o selectiva la asistencia del personal en horarios distintos y/o ampliados, inclusive en días festivos, a fin de cubrir necesidades temporales. Para lo cual el **INFONACOT** se compromete a dar aviso al licitante ganador de las necesidades requeridas con al menos 2 días naturales de anticipación.
- El licitante ganador se obliga a guardar absoluta reserva de la información de la cual pueda tomar conocimiento con relación a las operaciones, actividades o negocios del **INFONACOT**, por lo que su personal deberá guardar la confidencialidad en torno a las llamadas que fluyen dentro y fuera del **INFONACOT**.
- Es responsabilidad total del licitante ganador los gastos de traslados, alimentación y seguridad social que se generen por motivo del personal asignado para la prestación del servicio.
- El **INFONACOT** se reserva en todo momento el derecho para evaluar por los medios y formas que considere pertinentes al personal asignado por el licitante ganador 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 ganador se obligará a cooperar con el **INFONACOT** para el descargo de pruebas y evidencias en las que hubiese incurrido el personal.
- El licitante ganador se obligará a realizar la sustitución de personal dentro de los siguientes 10 días hábiles posteriores la solicitud formal emitida por el **INFONACOT**. 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.
- En caso de que por cualquier circunstancia no se presente alguna persona a laborar, el licitante ganador deberá cubrir la ausencia a más tardar dos horas después de la hora de entrada del personal asignado en las oficinas centrales del **INFONACOT**, por lo que a
- Máximo a los 5 días hábiles posteriores al mes concluido, el prestador de servicio deberá entregar un reporte con los registros de entrada y salida del personal asignado a las oficinas centrales, conforme a los horarios establecidos.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Para el desarrollo de las actividades del personal anteriormente señalado el licitante ganador se obligara a proporcionar la infraestructura necesaria para la operación de la “mesa de servicio”, 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 ganador 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 ganador 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 **INFONACOT** deberán cumplir con características similares a las requeridas por el **INFONACOT**, con el siguiente software Microsoft Windows 7 Enterprise, 64 bits en idioma español y Office 2010 plus con Outlook, cliente de antivirus vigente y con la última versión liberada en el mercado, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para operar el software de la “mesa de servicios” y proveer el servicio requerido.
- Para todo el personal del licitante ganador que se encontraran en las oficinas centrales, la convocante proporcionará el mobiliario para dicho personal, por lo que los licitantes deberán eliminar este costo de sus propuestas.
- Es responsabilidad del licitante ganador 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 ganador. De igual forma, el licitante ganador 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 **INFONACOT**.
- Es responsabilidad del licitante ganador proporcionar los recursos humanos en las ubicaciones y horarios especificados para cada perfil, sin embargo el Instituto FONACOT en cualquier momento por necesidades podrá solicitar la reubicación del personal ya sea a las oficinas del Instituto o a las del prestador de servicio.
- El **INFONACOT** en todo momento supervisara y coordinara al personal solicitado, por lo que podrá solicitarle de manera directa que se realice cualquier actividad relacionada con la prestación del servicio, documentándola en la herramienta que será utilizada en la mesa de servicio.

12. Generales del servicio

12.1. Movimientos de equipo

El prestador del servicio realizara las siguientes actividades a solicitud del área técnica por cambio de domicilios y/o nuevas aperturas.

- Los movimientos de equipos de cómputo personal serán en un mismo inmueble o entre inmuebles.
- Movimientos de hasta 20 equipos de cómputo personal en un mismo día, se efectuara previa notificación del **INFONACOT** con al menos 24 horas de anticipación a la fecha programada para el movimiento.
- Treinta movimientos de hasta 20 equipos se tienen contemplados durante la vigencia del contrato, sin embargo, esta cantidad de movimientos masivos, están supeditados a los objetivos y requerimientos estratégicos de la institución.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Movimientos masivos de más de 20 equipos de cómputo personal durante la vigencia del contrato se efectuarán previa notificación del INFONACOT con al menos 48 horas de anticipación de la fecha programada para el movimiento.
- Treinta movimientos de más de 20 equipos se tienen contemplados durante la vigencia del contrato, sin embargo, esta cantidad de movimientos masivos, están supeditados a los objetivos y requerimientos estratégicos de la institución.
- Envío, instalación, configuración y puesta a punto de equipo solicitado para nuevas aperturas.

12.2. Personal bajo demanda

El licitante deberá considerar el personal especialista del siguiente perfil bajo demanda para atender eventualidades que se pudiera derivar de las necesidades del **INFONACOT** el cual será solicitado bajo demanda. En la propuesta del licitante no deberá incluir la curricula de este personal bajo demanda, la curricula de este personal, será requerida en el momento en que la convocante, requiere de estos servicios.

El **INFONACOT** podrá solicitar la cantidad de personal necesario, considerando un máximo de 5 personas por cada perfil. La solicitud de dicho personal se deba realizar formalmente con al menos 5 días de anticipación para atender dichos requerimientos, los cuales podrán ser solicitados por periodos de: días, semanas, meses en cualquier momento durante la vigencia de contrato.

En caso de requerir el personal por día o por semana el pago se considerara por los días laborados a mes de 30 días, por lo que del costo se calculara de acuerdo al costo mensual dividido entre 30 y multiplicado por los días laborados.

Es responsabilidad del licitante ganador proporcionar al personal bajo demanda todos los elementos y equipamiento necesario para el desempeño de las actividades que la convocante designe

El licitante deba considerar que los precios unitarios del personal bajo demanda conforme se mantendrán fijos durante toda la vigencia del contrato, independientemente de la fecha en que se solicite el servicio. El pago de este servicio se realizara mensualmente.

El personal que podrá solicitar bajo demanda deberá cubrir el siguiente perfil:

12.2.1. Personal de soporte técnico de tercer nivel.

- Perfil.
 - Capacidad: copia de la cedula o carta pasante mediante el cual se demuestre que el personal de soporte técnico de tercer nivel cuanta con licenciatura o ingeniería en las carreras de las ramas afines como la electrónica, informática, telecomunicaciones, computación etc.
 - Experiencia: currículo mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico tercer nivel.
 - Dominio de las herramientas: copia de certificación de Microsoft certified technology specialist (MCTS) o Microsoft Certified IT Profesional (MCITP) o superior
- Responsabilidades.
 - Resolución de los incidentes asignados.
 - Investigación y diagnóstico del incidente hasta su solución.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- 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 cubrirá un horario de labores de 8:00 a 21:00 horas, o el que defina la convocante de acuerdo a sus necesidades.

12.2.2. Personal de soporte técnico de segundo nivel.

- Perfil.
 - Capacidad: copia de la cedula o título profesional o carta de pasante mediante el cual se demuestre que el personal de soporte técnico de segundo nivel cuenta con al menos una carrera técnica o licenciatura en carrera de las ramas afines como la electrónica, la informática, telecomunicaciones, etc.
 - Experiencia: currículo mediante el cual se acredite que cuenta con tres años de experiencia en operación de puesto similar. Dicho currículo deberá contener nombre, domicilio y teléfono donde se pueda localizar a la persona, así como el nombre de la(s) empresa(s), domicilio y teléfono, donde haya desempeñado actividades de soporte técnico segundo nivel.
 - Dominio de las herramientas: presentar copias de las constancias y/o certificaciones de los cursos sobre sus conocimientos en soporte de segundo nivel de equipos de cómputo en software y hardware.
 - 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 cubrirá un horario de labores de 8:00 a 21:00 horas, o el que defina la convocante de acuerdo a sus necesidades.

12.3. Reportes bajo demanda

- El INFONACOT se reserva el derecho para solicitar reportes bajo demanda relacionados con la prestación del servicio.
- Todos los reportes bajo demanda deberán ser entregados máximo a los 2 días posteriores a la solicitud del área técnica del Instituto.
- Los reportes deberán venir acompañados de documentación soporte ya sea de manera impresa o en electrónico.

13. Transición de servicios a un nuevo licitante.

- El prestador del servicio estará obligado a colaborar y facilitar las labores de transferencia de servicios del licitante a un nuevo licitante al finalizar la vigencia del contrato.
- Dos meses previos al término de la vigencia del contrato el licitante ganador deberá presentar la información (hostname dirección IP, ubicación) de los equipos de su propiedad en operación y copia de los formatos de responsiva correspondientes y para el caso de los equipos propiedad del **INFONACOT** proporcionará una memoria técnica donde señale el responsable y estado en que se encuentran dichos equipos.
- Treinta días naturales previos al término de la vigencia del contrato el licitante ganador 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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

INFONACOT 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 **INFONACOT**.
 - 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 servicio” 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 servicio” del licitante ganador (CMDB, conocimiento, etc.), en archivos planos, en forma de registro y con su respectivo descriptor de archivo (fd).
- Establecimiento y firma de los acuerdos de operación (ola’s)
 - Antes de iniciar la transferencia de operaciones, el licitante ganador entrante y saliente deberán firmar los acuerdos de nivel operacional de conformidad con el **INFONACOT**, 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 **INFONACOT** 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 licitante ganador para realizar la migración progresiva del servicio.
- Transferencia de servicio a la finalización del contrato
 - Al finalizar el contrato, el licitante ganador se compromete a poner a disposición del **INFONACOT** 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, incluyendo las consolas respectivas.
- El prestador del servicio será responsable de:
 - Una vez concluida la vigencia del servicio, el prestador de servicio se obliga a borrar la información con las mejores prácticas listadas en la sección *Borrado de información de equipos a sustituir*. O destruir los discos duros de los equipos de su propiedad que hayan

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

estado relacionados con otorgamiento de los servicios solicitados, en estas bases. Esta acción no generará un costo adicional para el **INFONACOT**.

- Recabar del usuario final del **INFONACOT** el visto bueno del retiro de su equipo.
- El prestador del servicio con objeto de mantener los niveles de servicio requeridos por el **INFONACOT**, integrará un nuevo grupo de trabajo para que en conjunto con personal del licitante ganador del nuevo proceso cumplan con los objetivos de la migración, este personal es adicional al personal dedicado a la prestación del servicio objeto de estas bases.
- En caso de rescisión del contrato el prestador del servicio se obliga a cumplir además de lo especificado en este punto a mantener la totalidad de los equipos y recursos humanos, hasta que el **INFONACOT** contrate a un tercero para proporcionar el mismo servicio y se efectúe la transición correspondiente.

14. Niveles de servicio.

El licitante ganador deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio, se puntualiza que no se consideraran prorrogas para la entrega de algún servicio, por retrasos imputables a terceros.

14.1. Suministro inicial de equipos

Máximo a los 45 días posteriores al fallo del proceso licitatorio, concluir la instalación, configuración y puesta a punto de las cantidades mínimas de equipos a suministrar de manera inicial.

14.2. Suministro de Recursos Humanos

A partir del primer día de inicio de operación, el licitante ganador deberá asignar el siguiente personal:

- Administrador
- Coordinadores
- Especialistas
- Personal de mesa de servicio
- Personal de soporte técnico 2do y 3er nivel
- Supervisores

14.3. Servicio de antivirus

Máximo a los 45 días posteriores al fallo del proceso licitatorio, concluir la instalación, configuración y puesta a punto del servicio de antivirus, de acuerdo a lo solicitado

14.4. Implementación de Mesa de Servicio

Máximo a los 45 días posteriores al fallo del proceso licitatorio, concluir la instalación, configuración y puesta a punto de los siguientes particulares relacionados con la mesa de servicio:

- Centro telefónico
- Herramienta de mesa de servicio
- Herramienta de Administración remota de equipos de computo
- Canales de contacto
- Enlace de datos
- Servicio 01800

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Tablero de control
- ACD

14.5. Reportes de mesa de servicio

Maximo a los 5 días posteriores al mes vencido, entrega de los siguientes reportes relacionados con la mesa de servicio:

- Total de llamadas recibidas, las cuales incluyan las llamadas atendidas o contestadas y las llamadas abandonadas.
- Total de llamadas atendidas y el tiempo transcurrido que pasó desde que el usuario se conectó al centro de atención telefónico y su llamada fue contestada para iniciar su registro y tratamiento.
- Reportes abiertos y cerrados de meses anteriores (backlog) para:
 - Incidentes
 - Requerimientos
 - Ordenes de cambio
- Reportes abiertos y cerrados del mes para:
 - Incidentes
 - Requerimientos
 - Ordenes de cambio
- Reportes de encuestas de satisfacción.
- Reporte de problemas
- Solicitudes más comunes o recurrentes
- Porcentaje (%) de reportes solucionados en primer nivel
- Porcentaje (%) de reportes escalados a segundo y tercer nivel.
- Horario de mayor registro de reportes
- Reportes para validación de cumplimiento de niveles de servicio.
- Reporte de activos involucrados en el otorgamiento de los servicios considerados en este anexo técnico
- Reporte de problemas activos, acciones propuestas y ejecutadas, así como fechas previstas de solución.
- El contenido de los reportes se definirá de manera conjunta entre el licitante ganador y el área técnica del INFONACOT

14.6. Reportes de Antivirus

Maximo a los 5 días posteriores al mes vencido, entrega de los siguientes reportes relacionados con el servicio de antivirus:

- Equipos más infectados.
- Equipos vacunados.
- Total de equipos reportando a la consola.
- Equipos que tienen más de un mes sin reportar.
- Equipos con corrección de agente.
- Reporte general de las acciones realizadas para aislar y eliminar las infecciones que se presenten durante el mes.

14.7. Atención y solución de incidentes, problemas y cambios de equipo de computo

El licitante ganador será responsable de solucionar la afectación que por cualquier casusa genere la interrupción de los servicios o imposibilite la operación de algún equipo contenido en los servicios solicitados en estas bases de licitación.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

El licitante ganador dispondrá de los siguientes tiempos:

PRIORIDAD	UBICACION	VENTANA DE SERVICIO (HORAS LABORABLES)	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN	TIEMPO DE RESPALDO
			TA	Ts	Tr
1	Oficinas centrales	8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes	15 minutos	1 hora	3 horas
2	Oficinas centrales	8:30 a 16:00 horas los sábados	1 hora	2 horas	4 horas
3	Oficinas metropolitanas y del interior de la república	8:30 a 19:00 horas de lunes a viernes	45 minutos	4 hora	24 horas
4	Oficinas metropolitanas y del interior de la república	8:30 a 16:00 horas los sábados, hora local de cada estado	1 hora	8 horas	36 horas

Ta=tiempo de atención.

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

Ts=tiempo de solución.

Es el tiempo que se contabiliza desde la asignación del ticket a un especialista (incluyendo el nivel 1) hasta su solución.

Tr=tiempo de respaldo.

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

El prestador del servicio deberá proporcionar un bien con características similares o superiores en reemplazo del equipo dañado suministrado por el proveedor del servicio, deberá realizar el proceso de migración y puesta a punto sobre este equipo, el cual quedará como equipo permanente con el usuario, el equipo retirado, en su caso, deberá ser reparado posterior al retiro y deberá tenerse listo para la atención de cualquier otro evento, el proveedor deberá realizar el proceso administrativo correspondiente para el control y administración de cambios.

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

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- Las prioridades 1 y 2 son usuarios ubicados en oficinas centrales, la prioridades 3 y 4 son para usuarios ubicados en el área metropolitana y el interior de la república mexicana.
- **Prioridad 1, “mandos superiores de oficinas centrales”.**
 - En caso de levantarse un incidente o requerimiento, el técnico del prestador del servicio deberá iniciar las actividades pertinentes para cumplir con los tiempos de atención de 15 minutos.
 - En caso de falla de equipo, el técnico del prestador del servicio deberá reparar el equipo en un lapso no mayor a 1 (una) hora posterior a haber levantado el incidente.
 - Si en el lapso de 3 (tres) horas de haber registrado la solicitud, no ha sido posible reparar el equipo, el prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo como reemplazo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INFONACOT.
 - Se informa que aproximadamente existen un máximo de 60 (sesenta) usuarios con prioridad 1 “mandos superiores ubicados en oficinas centrales”.
- **Prioridad 2, “demás usuarios de oficinas centrales”.**
 - En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico del prestador del servicio deberá comenzar las actividades pertinentes, cumpliendo con los tiempos de atención de 1 hora.
 - En caso de falla de equipo el técnico del prestador del servicio deberá acudir al área o dirección que se indique en el reporte y reparar el equipo en un lapso no mayor a 2 (dos) horas posteriores a haber recibido el reporte de atención.
 - Si en el lapso de 4 (cuatro) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INFONACOT.
- **Prioridad 3, “mandos superiores oficinas metropolitanas y del interior de la república”.**
 - En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico del prestador del servicio deberá comenzar las actividades pertinentes, cumpliendo con los tiempos de atención de 45 (cuarenta y cinco) minutos.
 - En caso de falla de equipo el técnico del prestador del servicio deberá acudir al área o dirección que se indique en el reporte y reparar el equipo en un lapso no mayor a 4 (cuatro) horas posterior a haber recibido el reporte de atención.
 - Si en el lapso de 24 (veinticuatro) horas, no ha sido posible reparar el equipo, el prestador del servicio deberá proporcionar otro equipo como reemplazo de iguales características o superiores al que este en reparación sin costo extra para el INFONACOT.
 - Se informa que aproximadamente existen un máximo de 60 (sesenta) usuarios con prioridad 3 “mandos superiores oficinas metropolitanas y del interior de la república”.
- **Prioridad 4, “demás usuarios oficinas metropolitanas y del interior de la república”.**
 - En caso de levantarse un incidente o requerimiento el técnico del prestador del servicio deberá comenzar las actividades pertinentes via remota, para cumplir con los tiempos de atención de 1 (una) hora.
 - En caso de falla de equipo en las oficinas del área metropolitana o del interior de la república, el técnico 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 36 (treinta y seis) 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 INFONACOT.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

14.8. Operación de la mesa de servicio

El licitante ganador deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio relacionados con la operación de la mesa de servicio:

Índice	Descripción	Objetivo
TC	Tiempo máximo para contestar	30 seg
TE	Tiempo máximo en espera después de la primer atención	90 seg
IA	Índice mensual de abandono de llamadas	99%
DI	Documentación de incidentes	100%
RC	Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal web	30 min
SI	Seguimiento a incidentes escalados al nivel 3 (problemas)	100%
DMO	Duración máxima de llamada nivel 0	00:05:00
DMS	Disponibilidad de herramienta de mesa de servicio	99.5%
DAC	Disponibilidad de la herramienta ACD	99.5%

15. Penas convencionales

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 licitante ganador las penas convencionales por cada día natural de atraso en el incumplimiento de las siguientes obligaciones:

15.1. Suministro inicial de equipos:

Considerando que el no contar con el equipo de computo solicitado, afectaría el inicio del servicio, se aplicará una pena convencional por causa imputable al licitante ganador, del 10% por cada día de atraso sobre el costo mensual de cada equipo no entregado, considerando los costos señalados en la propuesta económica .

15.2. Suministro de Recursos Humanos

Considerando que el no contar con el total de recurso humano solicitado, afectaría el inicio del servicio, se aplicará una pena convencional por causa imputable al licitante ganador, del 1% por cada día de atraso sobre el monto total del servicio SUMINISTRO DE EQUIPOS, considerando el costo señalado en la propuesta económica .

15.3. Servicio de antivirus

Por atraso imputable al licitante ganador, se aplicará una pena convencional del 3% por cada día de atraso sobre el costo total mensual de los servicios Aprovechamiento de computadora personal perfil PC de escritorio y Aprovechamiento de computadora portátil perfil Lap Top, considerando los costos señalados en la propuesta económica.

15.4. Implementacion Mesa de Servicio

Por causa imputable al licitante ganador en el incumplimiento de cualquiera de los puntos indicados en el nivel de servicio Implementacion de Mesa de Servicio, se aplicará una pena convencional del 3% por cada día de atraso sobre el monto mensual total del servicio IMPLANTACION, CONFIGURACION, PUESTA A PUNTO Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO, considerando el costo señalado en la propuesta económica.

15.5. Reportes de mesa de servicio

Por atraso imputable al licitante ganador, se aplicará una pena convencional del 1% por cada día de atraso sobre el costo total mensual del servicio IMPLANTACION, CONFIGURACION, PUESTA A PUNTO Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

15.6. Reportes de Antivirus

Por atraso imputable al licitante ganador, se aplicará una pena convencional del 1% por cada día de atraso sobre el costo total mensual del servicio IMPLANTACION, CONFIGURACION, PUESTA A PUNTO Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO

16. Deductivas

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 licitante las deducciones, a los conceptos del servicio que en su caso presenten deficiencias.

16.1. Atención y solución de incidentes, problemas y cambios de equipo de computo

Las siguientes tablas muestran los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo mensual del servicio correspondiente (Servicio suministro de equipos o Servicio póliza de soporte técnico según sea el caso) de acuerdo con los costos señalados en la propuesta económica:

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

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

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

D= porcentaje de disponibilidad durante el periodo

La convocante considerará de forma mensual la disponibilidad (**D**) de los servicios contemplando los tiempos establecidos en las coberturas limitada o amplia (**TC**) y tiempos fuera (**TF**) acumulados de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Las deductivas se aplicaran por separado, por el incumplimiento en los niveles de servicio solicitados **TA**, **TS** y **TR** por lo que se realizara la suma de deductivas=**DTA+DTS+DTR** para prioridad uno mas prioridad dos mas prioridad tres mas prioridad cuatro.

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

16.2. Operación mesa de servicio

Por causa imputable al licitante ganador en la operación de la mesa de servicio, la siguiente tabla muestra los porcentajes de deducción que se aplicarán sobre el costo total mensual del servicio IMPLANTACION, CONFIGURACION, PUESTA A PUNTO Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO, considerando los costos señalados en la propuesta económica

Calidad de Servicios Lograda (Cambio Estándar)		
Límite inferior	Limite Superior	Porcentaje de deducción
99.5%	100%	0%
98.5%	99.4%	1%
97.5%	98.4%	2%
97.4% o menor		3%

El Instituto FONACOT considerará la siguiente fórmula para obtener el porcentaje de deducción mensual relacionado con la operación de la mesa de servicio, que se encuentren fuera del nivel de servicio solicitado

$$D = \frac{(ST - SF) \times 100}{ST}$$

D= Deducción.

ST= Cantidad total mensual

SF= Cantidad total mensual fuera de nivel de servicio

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Anexo 13 “A”

Direcciones donde se suministrara el equipo de cómputo

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
1	Alejandro garcía cortés Experto funcionario en soporte técnico	Oficinas centrales	Insurgentes sur # 452 col. Roma sur del. Cuauhtémoc, c.p. O6760 México d.f.	(55) 5265 7448	Lunes a viernes 09:00 a 18:00
2	Murillo montes de oca nohemí liliana coord. Tec. Admtvo. De a.r. Sanchez miranda victor manuel coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección de plaza portales	Municipio libre no. 83, esquina balboa, col. Portales, del. Benito Juárez, cp. 03300, méxico, d.f.	01 (55) 5672 9433	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
3	Vázquez ramirez guadalupe coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección comercial regional tacubaya	Doctora no. 35, col. Tacubaya, del. Miguel hidalgo, cp. 11870, méxico, d.f.	01 (55) 5273 5527	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
4	Álvarez gomez alejandro analista delegacional	Plaza céntrica santa fe	Carr. México toluca 1235 lomas de santa fe, cuajimalpa de morelos, ciudad de méxico, d.f.	01 (55) 5292 1380	Lunes a viernes 10:00 a 17:00
5	Martínez arrieta jose luis analista delegacional	Sat - av. Hidalgo	Av. Hidalgo no. 77, pb., modulo ii (frente al banco hsbc), col. Guerrero, del. Cuauhtémoc, cp. 06300, méxico, d.f.	01 (55) 5512 9215	Lunes a viernes 10:00 a 17:00
6	Fuentes aldana félix coord. Tec. Admtvo. De a.r. Hernandez jiménez sandra coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección de plaza tlalnepantla	Av. Rio lerma no. 134, col. Romana, cp. 54030, tlalnepantla, estado de méxico.	01 (55) 5390 3675 01 (55) 5384 1456 / 5074 / 5075	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
7	Rodriguez rodríguez juan manuel analista a galvan esparza orlando analista delegacional	Cuautitlán soriana cofradías	Local 6, av. Huehuetoca s/n, esq. Arcangel san miguel, colonia claustrós de san miguel, c.p. 54715 cuautitlán izcalli, estado de méxico.	01 (55) 5859 6836 / 5889-6075	Lunes a sábado 09:00 a 17:00
8	Matus bocanegra edgar coord. Tec. Admtvo. De a.r. Sanchez zarate	Dirección de plaza vallejo	Norte 45 no. 853-b, col. Industrial vallejo, del. Azcapotzalco, cp. 02300, méxico, d.f.	01 (55) 5719 3961 / 4012 01 (55) 5567 0473 01 (55) 5587 0031	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
	alejandro coord. Tec. Admtvo. De a.r.				
9	Maria del pila peña zarate analista delegacional	Ecatepec	Privada de santa teresa no. 1 planta alta, col. Jajalpa, cp. 55090, ecatepec de morelos, estado de méxico.	01 (55) 5770 9005	Lunes a viernes de 09:00 a 17:00
10	López botello arlene coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Congreso del trabajo	Av. Ricardo flores magón no. 44, planta baja, col. Guerrero, edificio congreso del trabajo., del. Cuauhtémoc, cp. 06300, méxico, d.f.	01 (55) 5583 8450 01 (55) 5597 6588	Lunes a viernes de 09:00 a 17:00
11	Soria arriaga carlos arturo coord. Tec. Admtvo. De a.r. Osorio garcia laura raquel coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección de plaza zaragoza	Blvd. Puerto aéreo no. 81, 1er. Piso, col. Federal, del. Venustiano carranza, cp. 15700, méxico, d.f.	01 (55) 5762 6583	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
12	Juana hilda gonzalez hernandez analista delegacional	Chalco	Plaza del ángel local 15, calle s/n, col. Centro, entre enseñanza técnica y av. Vicente guerrero, cp. 56600, chalco, estado de méxico.	01 (55) 5982 8194	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
13	Pastrana nava francisco coord. Tec. Admtvo. De a.r. Olivares gomez israel coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal acapulco	Costera miguel alemán no. 707, fraccionamiento magallanes, edificio nafin mezzanine, cp. 39670, acapulco, guerrero.	01 (744) 486 5439 / 6177 / 6404 / 9072	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
14	Gerardo santos carmen analista delegacional	Chilpancingo	Privada de jacarandas s/n planta baja, puerta 4 stps. Col. Burócratas, entre retorno ruffo figueroa y zona resid. Bugarvillas, cp. 39090, chilpancingo, guerrero.	01 (747) 116 1030 / 0922	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
15	López hernandez francisca coord. Tec. Admtvo. De a.r. Casas llamas victor manuel	Dirección comercial regional aguascalientes	Av. López mateos poniente no. 421, zona centro, cp. 20000, aguascalientes, aguascalientes.	01 (449) 916 0450 / 0451 / 0835 01 (449) 918 1313	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
	coord. Tec. Admtvo. De a.r.				
16	Hernandez valdés guillermo coord. Tec. Admtvo. De a.r. Magaña lópez marco antonio coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal cancún	Av. Tulum no. 31, 1er piso, local b, mza39, súper manzana 23, cp. 77500, cancún, quintana roo.	01 (998) 887 0189 / 7426 / 7434 01 (998) 884 9717 01 (998) 892 3894	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
17	Vacante - contactar a usuario	Chetumal	Av. Othón pompeyo blanco no. 204, col. Centro, entre héroes y Juárez, cp. 77000, edificio de gobierno chetumal.	01 (983) 285 4463 / 3937	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
18	Vacante - contactar a usuario	Cozumel	Av. Pedro joaquin coldwell no. 381, local 5 planta alta, entre 3 sur y morelos, edificio de la coparmex, cp. 77640, cozumel, quintana roo.	01 (987) 872 3047	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
19	Victor severo tuz caamal analista delegacional	Playa del carmen	Av. Juárez esquina con 45 av. Sur, lote 3 local 12, plaza papagayos, col. Centro, cp. 77710, playa del carmen, solidaridad, quintana roo.	01 (984) 879 3855	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
20	Olivas palma claudia ivonne coord. Tec. Admtvo. De a.r. Ortega reyes maria de jesús coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección comercial regional chihuahua	Calle séptima, no. 1002, col. Centro, cp. 31000, chihuahua, chihuahua.	01 (614) 415 3281 / 3901 / 2513 01 (614) 416 1660 / 4213 / 3275	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 08:00 a 16:00
21	Servín baca maria dolores coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Cd. Juárez	Paseo triunfo de la república no. 4450 (centro comercial rio grande, local 67 y 68) col. Insurgentes, cp. 32310, ciudad Juárez, chihuahua.	01 (656) 612 5671 / 4815 01 (656) 614 6620	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
22	Estrada cuevas maria de los ángeles coord. Tec. Admtvo. De a.r. Pinet martínez sergio ulises	Dirección estatal cuernavaca	Av. Plan de ayala no. 1200, col. Chapultepec, cp. 62450, cuernavaca, morelos.	01 (777) 315 5251	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
	coord. Tec. Admtvo. De a.r.				
23	Javier emilio vargas diaz analista delegacional	Cuautla	Galeana no. 33 local 101 planta alta, col. Centro, entre conspiradores y capitán bollas, c.p. 62740 municipio cuautla, morelos.	01 (735) 108 0292 01 (735) 354 7739	Lunes a viernes 10:00 a 17:00
24	Rubio hernandez miguel ángel coord. Tec. Admtvo. De a.r. López cázares juan carlos coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal culiacán	Aguilar barraza no. 1297 pte, col. Centro sinaloa, cp. 80029, culiacán, sinaloa.	01 (667) 714 7152 01 (667) 717 0342 01 (667) 761 5771 / 5772	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
25	Osuna martínez carlos oscar coord. Tec. Admtvo. De a.r. Sierra mancillas fernando coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Mazatlán	Av. Ejercito mexicano no. 1401-a, col. Ferrocarrilera, cp. 82010, mazatlán, sinaloa.	01 (669) 982 0203 / 3008 / 7158	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
26	Adriana guadalupe rodriguez garcia analista delegacional	Los mochis	Av. Cuauhtémoc, no. 201, poniente planta baja, col. Bienestar, esquina guillermo prieto, cp. 81280, los mochis, sinaloa.	01 (668) 818 2656 / 5779 01 (668) 812 1772	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
27	Acosta arce manuel coord. Tec. Admtvo. De a.r. Silva jose de jesús coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal durango	Juárez no. 109 sur, col. Centro entre aquiles serdán y negrete, cp. 34000, durango, durango.	01 (618) 811 0017 / 4949 01 (618) 813 4409 / 4410	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
28	Gutiérrez cerón ivan coord. Tec. Admtvo. De a.r. Tino flores gomez jorge enrique coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal guadalajara	Av. Federalismo norte no. 696, sector hidalgo, col. Artesanos, cp. 44200, guadalajara, jalisco.	01 (333) 658 4070 / 3112 / 2539 / 2543 01 (333) 613 2711 01 (333) 614 0913	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
29	Vacante - contactar a usuario	Plaza comercial abastos	Av. Lázaro cárdenas no. 2305, plaza comercial abastos, local h102, col. Las torres, cp. 44920 guadalajara	01 (333) 658 2543 / 658 3112 / 658 3168 / 658	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
			jal.	4070	a 16:00
30	Corral tellaeche martha eloísa coord. Tec. Admtvo. De a.r. Rocha encinas rosa veronica coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal hermosillo	Bldv luis donaldo colosio no. 323, col. Valle grande, entre sahuaripa y paseo del desierto c.p. 83205, hermosillo, sonora.	01 (662) 213 4290 / 4345 / 5236 / 5599 / 7497 01 (662) 217 1593 / 216 5628 / 216 2318	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
31	Aylin arismendi grijalva analista delegacional	Guaymas empalme	Héroe de nacoziari esq. Libertad, lote 10 manzana 103, col. Moderna, c.p. 85330, empalme sonora.	No cuenta con numero telefónico	Martes a viernes 09:00 a 17:00 sábado 09:00 a 16:00
32	López hoyos rolando francisco coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Cd. Obregón	Durango no. 245 sur, col. Centro, cp. 85000, entre no reelección y guerrero, ciudad obregón, sonora.	01 (644) 413 5040 01 (644) 414 0549 01 (644) 414 1041	Lunes a viernes 09:00 a 17:00 sábado 08:00 a 16:00
33	Ferrales robles joel coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Nogales	Av. De los nogales no 277, plaza coyoacán local 3 y 4, entre tacupeto y los búhos, col. Colinas del yaqui, cp 84093, nogales, sonora	01 (631) 314 4358	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
34	Ibarra escobar maria del rosario coord. Tec. Admtvo. De a.r. López salazar martha cristal coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal la paz	Calzada forjadores de sud california, no. 286, plaza diana, col. Bellavista, cp. 23078, la paz, bcs.	01 (612) 122 4111 01 (612) 121 4905 / 4877 01 (612) 125 6136	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
35	Vacante - contactar a usuario	Cabo san lucas	Tezozomoc no. 12, lote 12 manzana 74m, col. Obrera, cp. 23472, cabo san lucas, los cabos, bcs	01 (624) 144 4395 01 (624) 143 0473	Lunes a viernes 10:00 a 18:00
36	Jose antonio avilés pandor analista delegacional	San jose del cabo	Carr. Transpeninsular km. 34.5, plaza guaymitas, local 2, col. Guaymitas c.p. 23400 san jose del cabo, los cabos, bcs.	01 (624) 1235 961 / 1235 962	Lunes a viernes 10:00 a 18:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
37	Sanchez núñez jose roberto guadalupe coord. Tec. Admtvo. De a.r. Santos escobar jose antonio coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal león	Blvd. Mariano escobedo no. 2103, col. León moderno, entre las calles de ángela peralta y wagner, cp. 37480, león, guanajuato.	01 (477) 714 1369 01 (477) 770 4447 01 (477) 713 6687 / 6730 / 3449	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
38	Arturo de la cruz jiménez analista delegacional	Celaya	Blvd. Adolfo lópez mateos pte. No. 1016, conjunto comercial metro plaza local 218, col. Arboledas, cp. 38060, celaya, guanajuato.	01 (461) 609 1112 / 1212 01 (461) 614 6234	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
39	Guillermina rosas lima analista delegacional	Irapuato	Guillermo prieto no. 243, col. Centro, entre revolución y jesús ramirez, cp. 36500, irapuato, guanajuato.	01 (462) 626 7415 01 (462) 660 2928	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
40	Ortiz cervera francisco jose coord. Tec. Admtvo. De a.r. Hurtado cen wilbert ivan coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección comercial regional mérida	Paseo de montejo por calle 43 no. 492-a, col. Centro, cp. 97000, mérida, yucatán.	01 (999) 923 5428 01 (999) 924 4464 / 7002 01 (999) 928 0821 / 2446	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
41	Sanchez espinosa raúl enrique coord. Tec. Admtvo. De a.r. Romero brito jesús alejandro coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Campeche	Av. 16 de septiembre s/n, palacio federal, col. Centro, entre calle 51 y 53, cp. 24000, campeche, campeche.	01 (981) 811 3880 / 0727 01 (981) 816 5606 / 5793	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
42	Aldo ivan campos rebolledo analista delegacional	Cd. Del carmen	Andador de la calle 26 no. 33 por 35 y andador shiels, edificio flores hermanos, col. Centro, cp. 24100, ciudad del carmen, campeche.	01 (938) 381 4267 01 (938) 286 1287	Lunes a viernes 08:00 a 16:00
43	Martínez niebla ana karla coord. Tec. Admtvo. De a.r. Sanchez inzunza diana lizabeth coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal mexicali	Av. Zaragoza no. 1938, planta baja, col. Nueva mexicali, entre las calles de k y l, cp. 21100, mexicali, baja california.	01 (686) 554 6471 / 6163 / 4509 / 4161	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 08:00 a 16:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
44	Alondra elideth aramburo Juárez analista delegacional	Ensenada	López mateos no.693, planta baja, col. Centro, entre las calles macheros y miramar, cp. 22800, ensenada baja california.	01 (646) 156 5304 / 5299	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
45	Calva flores alberto arturo coord. Tec. Admtvo. De a.r. Manzo albarran kristall guadalupe coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección comercial regional monterrey	Av. Manuel I. Barragán no. 325, torre de oficinas 1er. Nivel, col. Residencial anáhuac, cp.66457, san nicolás de los garza, nuevo león.	01 (818) 343 5075 / 5069 / 5061 01 (818) 344 2969 / 5981 / 7242	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
46	Alfredo pacheco delgado analista delegacional	Reynosa	Aldama no. 1100, local 26, centro comercial rio grande, centro, cp. 88500, reynosa, tamaulipas.	01 (899) 922 0168 / 0244	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
47	Valencia tapia eli coord. Tec. Admtvo. De a.r. Ramirez gomez juan salvador coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal morelia	Av. Lázaro cárdenas no. 2000, col. Chapultepec sur, entre sgo. Manuel de la rosa y juan de la barrera, cp. 58260, morelia, michoacán.	01 (443) 324 1154 01 (443) 314 4096 / 5567 / 9063	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
48	Guadalupe mendez godínez analista delegacional	Lázaro cárdenas	Av. Melchor ocampo no. 73-a, altos piso 2, col. Segundo sector de fidelac, cp. 60950, lázaro cárdenas, michoacán.	01 (753) 532 2343 / 2363 01 (753) 537 6000	Lunes a viernes 09:00 a 17:00 sábado 09:00 a 16:00
49	Jorge luis hernandez díaz analista delegacional	Uruapan	Emilio carranza no. 14, interior 4, edificio comercial plaza paraíso, cp. 60000, uruapan, michoacán.	01 (452) 523 7744 01 (452) 524 4396	Lunes a viernes 09:00 a 17:00 sábado 09:00 a 16:00
50	Irma orozco vázquez analista delegacional	Zamora	Amado nervo poniente no. 70, col. Centro, entre las calles pino suarez y madero, cp. 59600, zamora, michoacán.	01 (351) 515 7711 / 5093	Lunes a viernes 10:00 a 17:00 sábado 09:00 a 16:00
51	Cruz rivera carlos coord. Tec. Admtvo. De a.r. Ayala romero miguel ángel coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección comercial regional pachuca	Blvd. Felipe ángeles numero 801, edificio selafe. Col. Cuezco, cp. 42080, pachuca, hidalgo.	01 (771) 713 4831 01 (771) 714 2783 01 (771) 153 0349 / 0957	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
52	Tello castillo andrés coord. Tec. Admtvo. De a.r. Herrera aldaco elia rosalía coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal puebla	Calle 9 norte no. 208, col. Centro, cp. 72000, puebla, puebla.	01 (222) 246 6777 / 1071 / 6688 01 (222) 232 2549 / 4066	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
53	Vacante - diferente usuario	Teziutlán	Sin ubicación fija, se labora en centros de trabajo	Sin teléfono	Sin horario
54	Ana luisa sanchez reyes analista delegacional	Tehuacán	Uno norte no. 218, pb, col centro, c.p. 75700, tehuacán, puebla. (entre uno oriente y tres oriente, edificio canacintre)	01 (238) 371 8048 -50	Lunes a viernes 10:00 a 14:00 y 16:00 a 18:30
55	Leaños rodriguez carlos alberto coord. Tec. Admtvo. De a.r. Arriaga hernandez carlos arturo coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal querétaro	Av. Universidad no. 142 oriente planta baja, col. Centro, entre la calle gutiérrez nájera, cp. 76000, querétaro, querétaro.	01 (442) 212 9948 / 7697 / 9532 01 (442) 214 0283	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
56	Vacante - contactar a usuario	San juan del rio	16 de septiembre no. 8, local 1, col. Centro, entre av. Juárez y 27 de septiembre, cp. 76800, san juan del rio, querétaro.	01 (427) 274 9675 01 (427) 272 6208	Lunes a viernes 10:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
57	Martínez valdés héctor coord. Tec. Admtvo. De a.r. Martínez melchor jose emilio coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal saltillo	Blvd. Isidro lópez zertuche, no. 2567-a, col. Universidad, cp. 25260, saltillo, coahuila.	01 (844) 416 4142 / 7510 / 7570 / 7863	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
58	Imelda tovar campos analista delegacional	Cd. Acuña	Libramiento emilio mendoza cisneros no. 1690, col. Aeropuerto, cp. 26230, ciudad acuña, coahuila.	01 (877) 772 1471 01 (877) 888 2205	Lunes a viernes 09:00 a 16:00
59	Juana torres gutierrez analista delegacional	Monclova	De la fuente no. 221 local 4 y 5 planta baja, col. Telefonistas, entre privada jalapa y venustiano carranza, cp. 25758 monclova, coahuila.	01 (866) 633 6695 / 6690	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
60	Adriana yaneth lucio carvajal analista delegacional	Piedras negras	Periodistas no. 701, col. Las fuentes, cp. 26010, piedras negras, coahuila.	01 (878) 782 4344 / 4653 01 (878) 782 4653	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
61	Gomez sanchez maria del carmen coord. Tec. Admtvo. De a.r. Tovar gutierrez jesús christopher coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal san luis potosí	Independencia no. 1630, col. Barrio de san miguelito, entre miguel barragán y gomez farías, cp. 78339, san luis potosí, san luis potosí.	01 (444) 812 5207 / 5466 / 6290 / 7280 01 (444) 814 6801	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
62	Medrano ruiz ana cecilia coord. Tec. Admtvo. De a.r. Rodriguez ocampo carlos alberto coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Zacatecas	Blvd. Jose lópez portillo no. 303 planta baja, edificio stps, col. Dependencias federales, cp. 98618, zacatecas, zacatecas.	01 (492) 923 3947 / 8964 01 (492) 927 9015	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
63	Claudia elida villalobos almazán analista delegacional	Matehuala	Reforma no. 904-c, zona centro, entre ocampo y terán, cp. 78700, matehuala, san luis potosí.	01 (488) 882 4428	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
64	Liliana rodarte franco analista delegacional	Fresnillo	Cuauhtémoc no. 4, col. Centro, cp. 99000, fresnillo, zacatecas.	01 (493) 983 7266 / 7298	Lunes a viernes 10:00 a 18:00
65	Ipiña mendoza gloria coord. Tec. Admtvo. De a.r. Galvan lópez hugo feliciano coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal tampico	Av. Hidalgo no. 2401 planta baja, col. Reforma, entre servando canales y m. Alemán, cp. 82140, tampico, tamaulipas.	01 (833) 213 6550 / 6580 / 8139 01 (833) 217 0036	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
66	Vacante - contactar a usuario	Cd. Victoria	Matamoros 18 y 19 no. 237, zona centro, (dentro de las instalaciones de la stps), c.p. 87000 cd. Victoria, tamaulipas.	01 (834) 315 3941	Miércoles a viernes 9:00 a 17:00
67	Alejandro galindo salazar analista delegacional	Matamoros	Av. Álvaro obregón no. 12 int. 218 col. Jardín, (edificio rebecca), cp. 87330, matamoros, tamaulipas.	01 (868) 813 8193 01 (868) 816 9416	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
68	Tortajada paredes victor adolfo	Dirección estatal tepic	Av. Tecnológico esq. Luis donaldo colosio no. 3983	01 (311) 210-60-24	Lunes a viernes 09:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
	coord. Tec. Admtvo. De a.r. Lizaola huerta ruth leovana coord. Tec. Admtvo. De a.r.		local 8, interior plaza oriente, c.p. 63175, tepic, nayarit	01 (311) 214-04-44 01 (311) 214-47-27 01 (311) 214-58-28	a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
69	Alain orlando rodriguez murguía analista delegacional	Manzanillo	Av. Lázaro cárdenas no. 1721, fraccionamiento playa azul, col. Las brisas, entre benito rincón y calle cerrada, cp. 28218, manzanillo, colima.	01 (314) 333 7526 / 7527 / 7528 / 7529	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
70	Alejandra monroy sanchez analista delegacional	Colima	Nigromante no. 122, col. Centro, cp. 28000, colima, colima.	01 (312) 312 7848 01 (312) 313 2082 01 (312) 330 7812	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
71	Ordaz moreno christian ulises coord. Tec. Admtvo. De a.r. Ochoa juvera victor alfonso coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Puerto vallarta	Av. Francisco villa no. 1474, col. Los sauces, entre cardenal y alondra, cp. 48328, puerto vallarta, jalisco.	01 (322) 224 9822 01 (322) 225 9137	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
72	Angelino trejo oscar rene coord. Tec. Admtvo. De a.r. Montero escalera juan carlos coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección de plaza tijuana	Blvd. Gustavo díaz ordaz no. 14072, local 1, col. Jose sandoval, delegación la mesa, cp. 22105, tijuana, baja california.	01 (664) 608 7158 01 (664) 622 4551	Lunes a viernes 08:00 a 16:00 sábado 09:00 a 16:00
73	Mendez matlalcuatzi teresa coord. Tec. Admtvo. De a.r. Hernandez cuamatzi irma coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal tlaxcala	Av. Jose maria morelos no. 47 letra a, col. Miraflores, entre Juárez y guadalupe, cp. 90114, ocotlán, tlaxcala.	01 (246) 462 1352 / 1892 / 5308	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
74	Núñez gonzalez marcos coord. Tec. Admtvo. De a.r. Reza gonzalez maricela coord. Tec. Admtvo.	Dirección estatal toluca	Ignacio allende sur no. 116, col. Centro, cp. 50000, toluca, estado de méxico.	01 (722) 214 2607 / 2466 / 2468 01 (722) 213 3150 01 (722) 167 4863	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
	De a.r.				
75	Higuera gonzalez abel coord. Tec. Admtvo. De a.r. Hurtado pérez jaime abraham coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal torreón	Av. Morelos no. 138 poniente, col. Centro, entre javier mina y jiménez, cp. 27000, torre�n, coahuila.	01 (871) 711 9738 / 9758 01 (871) 712 3000 / 01 (871) 716 4020	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
76	Rojas carballo veronica guadalupe coord. Tec. Admtvo. De a.r. Olivares mendoza claudia leticia coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal tuxtla gut�rrez	3ra. Norte poniente no. 1395, col. Moctezuma, cp. 29030, tuxtla gut�rrez, chiapas.	01 (961) 611 4703 / 4761 / 4775 01 (961) 612 7063	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
77	Victoria cruz luis jesús coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Oaxaca	Carbonera s/n, barrio trinidad de las huertas, cp. 68120, oaxaca, Oaxaca.	01 (951) 514 2655 / 6954 / 8588	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00
78	6152 - homero merl�n villanueva vacante - contactar a usuario	Tuxtepec	20 de noviembre s/n esquina parque la piragua, col. La piragua, cp. 68300, tuxtepec, Oaxaca.	01 (287) 871 0442 / 0443	Miércoles, jueves y viernes 09:00 a 17:00
79	Delfino urbina estrada analista delegacional	Tapachula	4ta oriente, no. 6, col. Centro, entre central y 1ra. Sur, cp. 30700, tapachula, chiapas.	01 (962) 626 3226	Lunes a viernes 10:00 a 17:00
80	Monroy flores alejandro coord. Tec. Admtvo. De a.r. Gálvez galindo raymundo coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal veracruz	Av. Independencia no. 787-d planta baja, col. Centro, entre av. Montesinos y av. Constitución, cp. 91700, veracruz, Veracruz.	01 (229) 932 8836 / 9187 01 (229) 955 0257 / 0338 01 (229) 931 9314 / 9239	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 08:00 a 16:00
81	Oscar eduardo leal roseberg analista delegacional	Córdoba	Calle 5 no. 308, despacho 2, col. Centro, entre av. 3 y av. 5, cp. 94500, córdoba, Veracruz.	01 (271) 405 2504 / 2503	Lunes a viernes 10:00 a 17:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Con	Contacto	Dirección de adscripción	Domicilio	Teléfono	Horario de atención
82	Elizabeth contreras rodriguez analista delegacional	Coatzacoalcos	Av. Juárez no. 511, interior 1, col. Centro, entre 16 de septiembre y allende, cp. 96400, coatzacoalcos, veracruz.	01 (921) 212 3051 01 (921) 213 1207	Lunes a viernes 09:00 a 14:00 y 15:00 a 17:00
83	Hernandez guendulay alberto	Xalapa	Av. Diego leño s/n esq. Zamora, col. Centro, cp. 91000, xalapa, ver.	01 (228) 812-2950 / 841-5359 / 841-5474 ext. 22101 / 22102 / 22103	Lunes a viernes 09:00 a 17:00
84	Jiménez rueda abigail coord. Tec. Admtvo. De a.r. Sanchez de la torre argelia coord. Tec. Admtvo. De a.r.	Dirección estatal Villahermosa	Juárez 118-120, esquina rafael martínez de escobar, col. Centro, cp. 86000, villahermosa, tabasco.	01 (993) 314 5804 / 5767 / 8637 01 (993) 312 5878	Lunes a viernes 09:00 a 18:00 sábado 09:00 a 16:00

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Anexo 13 “B”

Características técnicas del equipo a suministrar

B.1. Perfil “pc de escritorio”.

No.	Características	Descripción del perfil “pc de escritorio”
	Computadora de escritorio	Clasificación “small form factor empresarial” publicada en el sitio internacional del fabricante.
1	Marca	(señalar marca ofertada por el licitante)
2	Modelo	(señalar modelo ofertado por el licitante)
3	Procesador	Intel CORE I7 4770 de cuarta generacion como minimo
4	Chipset	Intel Q87
5	Software de administración del equipo. (BIOS)	Software propietario del fabricante del equipo ofertado dicho software deberá contar con derechos de autor del fabricante del equipo ofertado.
7	Puertos integrados al motherboard.	6 puertos USB (3 puertos USB v 3.0 libres, 3 puertos USB v 2.0 como minimo), sin considerar los puertos destinados para mouse y teclado.
8		Al menos un puerto VGA con resolución mínima de 1366 x768 para monitor externo
9		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. Se aceptará sólo para los puertos frontales USB, que estos se conecten a la motherboard mediante cable, siempre y cuando esto sea parte del diseño original del equipo de cómputo, y se sustente con una carta emitida por el fabricante del equipo con fecha reciente no mayor a 30 días de expedición a la presente invitación.
11	Memoria RAM.	Mínimo 8 GB DDR3 expandible a 16 GB
13	Disco duro.	1 TB o superior sin compactar, tipo SATA
15	Tarjeta de red.	Ethernet RJ45 10/100/1000 integrada en mother board, con característica de vpro activada
16	Tarjeta de video.	Con 1 GB de memoria RAM de video independiente de la memoria RAM del equipo
17	Monitor.	Led a color de 18.5 pulgadas resolución de 1366 x 768 pixeles de la misma marca del CPU.
18	Sonido integrado	Audio con línea de entrada, línea de salida y entrada para micrófono como minimo
19	Unidad óptica	Dvd +/- rw
20	Teclado.	En español latinoamericano, con minimo 104 teclas y conector tipo USB
23	Mouse óptico	De dos botones, con scroll y conector tipo USB
24	Componentes.	Gabinete de CPU, motherboard, monitor, teclado y mouse deben ser de la misma marca y llevar el logotipo de la misma.
25		El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la dmtf dentro de la categoría de memberboard o leadership por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (http://www.dmtf.org). Se deberá integrar en su propuesta la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección url de donde se obtuvo.
26	Seguridad	Los equipos deberán contar con candado electrónico administrado por BIOS, en caso de no contar con esta tecnología el equipo debera contar con ranura para candado fisico, siendo responsabilidad del licitante suministrar candados físicos tipo laptop

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

No.	Características	Descripción del perfil “pc de escritorio”
		correspondientes
27	Sistema operativo	Los equipos deberán contar con drivers y todo lo necesario para operar con sistema operativo a 64 bits.
28	Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos de esta licitación pública nacional mixta deberán incluir el licenciamiento oem profesional del sistema operativo Microsoft Windows 7 a 64 bits, considerando que el INFONACOT proporcionara las medias de instalación y las licencias del sistema operativo correspondientes, ya que cuenta con un contrato Enterprise Agreement con Microsoft.
29	Certificación ambiental	EPEAT Gold para equipo y monitor

B.2. Perfil “Laptop”.

No.	Características	Descripción del perfil “laptop”
	Computadora portátil	Clasificación tipo “empresarial” publicada en el sitio internacional del fabricante.
1	Marca	(señalar marca ofertada por el licitante)
2	Modelo	(señalar modelo ofertado por el licitante)
3	Procesador.	Intel CORE I7-4800MQ de de cuarta generación como mínimo
4	Chipset	Intel QM87
5	Chasis	Metalico y/o fibra de carbono
6	Memoria RAM	Con 8 GB DDR3
7	Puertos integrados en forma fija al cuerpo de la computadora portátil	Dos puertos USB v 2.0 y 1 puerto USB v 3.0 como minimo
8		Mínimo un puerto para monitor externo vga o minidisplayport o displayport (en caso de entregar equipo con minidisplay o display incluir aditamento para vga).
9		Mínimo un puerto HDMI o minidisplayport o displayport con aditamento para HDMI incluido (en el caso de puerto con minidisplaport y displayport).
10	Mouse	Touchpad. Asimismo el licitante ganador deberá proporcionar adicionalmente un mouse de dos botones, USB, óptico, con scroll de la misma marca del equipo.
11	Teclado	En español latinoamericano
12	Tarjeta de video	De al menos 1 GB de memoria independiente de la memoria RAM
13	Pantalla	Led hd de 14" (1600x900)
14	Disco duro	1 TB o superior sin compactar.
15	Unidad óptica	Dvd+- rw interna
18	Tarjeta de red	Ethernet RJ45 10/100/1000 integrada en mother board, con caractiristica de vpro activada
19	Tarjeta de red inalámbrica	Integrada a la mother board, compatible con los estandares 802.11 a/b/g/n,
21	Batería	Recargable con 9 celdas con tecnología de carga rapida de bateria 90% en 90 minutos, capacidad de poder conectar la bateria sin impedir el uso de la unidad óptica o cualquier otro dispositivo. El prestador de servicio se obliga a realizar el cambio de bateria al concluir su vida util, por falla, defecto de fabricacion o porque el tiempo de duracion de la carga de la bateria sea inferior al 60% con respecto al tiempo de duracion original publicado en el sitio de internet internacional del fabricante ofertado.
23	Sonido	Bocinas internas y puerto de audífonos
24	Entrada para docking station	Una entrada para dockingstation
25	Peso	Máximo 2.5 kg. Sin batería

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

No.	Características	Descripción del perfil “laptop”
26	Dispositivo multimedia	Cámara web y micrófono integrados
27	Seguridad	Ranura para candado de seguridad. El licitante ganador deberá suministrar los candados de seguridad con llave para fijarse a una estación de trabajo
28	Maletín de transporte	Maletín tipo mochila ejecutiva
29	Manuales y discos de instalación	Manuales de operación y referencia en papel o electrónicos por equipo.
30	Equipo con la marca del fabricante.	En gabinete y mouse externo, deben ser de la misma marca y llevar el logotipo de la misma.
31		El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la dmtf dentro de la categoría de memberboard o leadership por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la dmtf (http://www.dmtf.org). Se deberá presentar la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección url de donde se obtuvo.
34	Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos involucrados en el servicio solicitado deberán incluir el licenciamiento oem professional del sistema operativo Microsoft Windows 7 a 64 bits, considerando que el INFONACOT cuenta con un contrato Enterprise agreement con Microsoft
35	Calificación ambiental EPEAT® Gold	EPEAT Gold para equipo
36	Energy star	Cumplimiento de criterios Energy Star
37	Certificación ULE GOLD de producto sustentable	Certificación

B.3. Perfil “Escritorio MAC”.

No.	Características	Descripción del perfil “escritorio mac”
	Computadora de escritorio	
	Marca	MAC
1	Modelo	MAC PRO
2	Procesador	Intel XEON E5 QUADCORE de 3.7 GHz con 10m de cache l3 y turbo boost con un máximo de 3.9 GHz.
3	Memoria RAM	16 GB
4	Ranura de gráficos	Amd firepro d300 doble con VRAM GDDR5 de 2 GB cada una
5	Disco duro	De 1 TB
6	Puertos USB	4 puertos USB 3.0, 6 puertos thunderbolt 2, HDMI 1.4 ultrahd y puertos gigabit ethernet dobles.
7	Puerto de audio, auriculares y bocinas internas	Salida de audio combinada: línea analógica/óptica digital (minijack), minijack para auriculares compatible con audífonos, bocina integrada.
8	Tamaño y peso	Alto: 25.1 cm (9.9”), diámetro: 16.7 cm (6.6”), peso: 5 kg (11 libras)
9	Red inalámbrica	Red wireless wifi 802.11ac, compatible con 802.11 a/b/g/n, tecnología wireless bluetooth 4.0
10	Sistema operativo	MAC OS X mavericks
11	Teclado	Apple numérico español

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

No.	Características	Descripción del perfil “escritorio mac”
12	Mouse externo	Mouse óptico de la misma marca del fabricante
13	Unidad óptica	Unidad grabadora de blu-ray externa
14	Monitor	Pantalla thunderboltwidescreenretroiluminada por led de 27 pulgadas, cámara facetime hd y micrófono y altavoces integrados de la misma marca del equipo.
15	Software incluido e instalado.	Creative suite 6 design & web premium Extended illustrator, in design cs6, dreamweaver® cs6, flash® professional cs6, fireworks® cs6, acrobat x pro, bridge cs6, media encoder cs6. Deberá proporcionar las medias de instalación y el licenciamiento por equipo suministrado, el cual quedara a nombre del INFONACOT .

B.4. Perfil “Laptop diseño MAC”.

No.	Características	Descripción del perfil “laptop diseño mac”
	Computadora portátil	
	Marca	MAC
1	Modelo	MAC BOOK PRO
2	Procesador	Intel CORE DUAL CORE I5 a 2.6 GHz (turbo boost de 3.1 GHz)
3	Memoria RAM	16 GB
4	Tarjeta gráfica	Intel iris graphics
5	Disco duro	256 GB almacenamiento en flash o superior.
6	Puertos incluidos	2 puertos USB 3.0
7		1 puerto HDMI
8		Puerto salida nativa para mini displayport
9		1 puerto de salida vga usando el adaptador de minidisplayport a VGA (incluido adaptador)
10	Adaptador vga	Adaptador minidisplayport a VGA incluido
11	Cámara integrada	Cámara web face time hd 720p
12	Puerto thunderbolt para red y adaptador thunderbolt a gigabit ethernet de apple incluido.	1 puerto thunderbolt para red y adaptador thunderbolt a gigabit ethernet de apple incluido.
13	Tarjeta wireless wifi 802.11n compatible con 802.11 /a/b/g	Integrada 1 tarjeta red wi-fi 802.11 ac, compatible con ieee 1102.11 a/b/g/n.
14	bocinas estero integradas	Bocinas estero integradas
15	Sistema operativo	MAC OS X maverick
16	Peso	1.62 kg
17	Con pantalla retina	Con pantalla retina de 13.3”
18	Teclado tamaño completo	Teclado tamaño completo
19	Trackpadmulti-touch	Trackpadmulti-touch
20	Mouse externo de la misma marca del fabricante	Mouse de la misma marca del fabricante
21	Batería	Batería de polímero de litio de 71.8 vatios por hora integrada
22	Unidad óptica	Superdrive USB
23	Maletín de transporte	Incluido
24	Seguridad	Ranura para candado de seguridad, con candado incluido que se pueda fijar a una estación de trabajo.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

B.5. Perfil “Proyector oficina”.

No.	Características	Descripción del perfil “proyector inalámbrico”
	Proyector inalámbrico	
1	Marca	Señalar marca a ofertar
2	Modelo	Señalar modelo a ofertar
3	Resolución nativa	Mínima XGA (1024 x 768)
4	Brillo	3,000 lúmenes ansi
5	Modos de proyección	Frontal e inversa/posterior
6	Rango de proyección	0.4 metros a 3.8 metros
7	Interfaces integradas	VGA d-sub, s-video, conector rca, entrada analógica de audio, conector rj45 (ethernet 10/100/1000), entrada USB, entrada HDMI.
8	Conexión inalámbrica	802.11 b/g/n inalámbrico incluido
9	Conectividad	Conectividad de señal sin cables a pc habilitadas para conexiones inalámbricas
11	Menú de configuración	Por pantalla
12	Control remoto	Incluido
13	Altavoz de audio	Incluido
14	Maletín	Incluido
15	Manuales y cables	Manuales, cables y todos los componentes necesarios para su conexión incluidos
16	Peso	Máximo de 3.5 kg.
17	Ciclo de vida de la lámpara	hasta 3.000 horas

B.6. Perfil “Proyector sala”.

No.	Características	Descripción del perfil “proyector sala”
	Proyector sala	
1	Marca	Señalar marca a ofertar
2	Modelo	Señalar modelo a ofertar
3	Resolución nativa	Full 1080p HDXGA (1920 x 1080)
4	Brillo	5,000 lúmenes ansi
5	Modos de proyección	Frontal, inversa/posterior, montaje a techo
6	Rango de proyección	1.0 metro a 12.0 metros
7	Interfase	D-sub VGA, s-video, conector rca, entrada analógica de audio, conector rj45, entrada USB, entrada HDMI.
9	Menú de configuración	Por pantalla
10	Control remoto	Incluido
11	Altavoz de audio	Incluido
12	Maletín	Incluido
13	Manuales y cables	Manuales, cables y todos los componentes necesarios para su conexión incluidos
14	Peso	Máximo de 8 kg.
15	Ciclo de vida de la lámpara	Hasta 1500 horas en modo normal Hasta 2000 horas en modo ecológico

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA NO. LA-014P7R001-N27-2014

ANEXO 14
MODELO DE CONTRATO.

(EL PRESENTE FORMATO SE AJUSTARÁ CONFORME A LAS DISPOSICIONES APLICABLES, A LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA GANADORA, ASÍ COMO A LAS MODIFICACIONES DERIVADAS DE LA JUNTA DE ACLARACIONES).

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE _____, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL INSTITUTO FONACOT REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. _____, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL Y POR LA OTRA, _____, REPRESENTADA POR _____, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ EL PRESTADOR, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL INSTITUTO FONACOT:

- I.1. Que su representado, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en virtud a lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la escritura pública número _____, de fecha ___ de _____ de _____, otorgada ante la fe del Lic. _____, Notario Público No. _____ 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 para el cumplimiento de sus funciones requiere la prestación de diversos servicios, entre los cuales se encuentra _____.
- I.6. Que en atención a lo anterior, el presente contrato se adjudicó al PRESTADOR mediante _____ de conformidad con lo dispuesto en los artículos _____ de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- I.7. Que para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número _____ denominada _____ y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, según oficio número _____ de fecha _____, emitido por la Dirección de Integración y Control Presupuestal del INSTITUTO FONACOT.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- I.8. Que su representado tiene su domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 452, 1º Piso, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, México, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y efectos legales de este contrato.

II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR:

- II.1. Que su representada es una Sociedad _____, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura constitutiva 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 _____, tomo _____, volumen _____, del libro _____.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades, en _____.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Sistema de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave _____.
- II.4. Que su representada 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 en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, de conformidad con las disposiciones fiscales, en especial con el Artículo 32 D del Código Fiscal de la Federación. Así mismo, que presentó su solicitud de opinión a través de la página de Internet del Sistema de Administración Tributaria, sobre el cumplimiento de obligaciones fiscales, como lo establece la Regla I.2.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2014.
- II.6. Que cuenta con poderes para actos de administración, 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, dichas facultades no le han sido modificadas ni revocadas en forma alguna, asimismo, se identifica con su credencial para votar con fotografía con número de folio _____, expedida por el Registro Federal de Electores del Instituto Federal Electoral.
- II.7. Que manifiesta bajo protesta de decir verdad, que ninguna de las personas físicas que integran la empresa, desempeña empleo, cargo o comisión en el Servicio Público, en los términos del artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, así como que la empresa y ninguno de sus socios se encuentra en alguno de los supuestos de los artículos 50 y 60 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

- II.8** Que bajo protesta de decir verdad, manifiesta que su representada se encuentra clasificada como _____ empresa, de conformidad con lo establecido en el artículo 3, fracción III de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- II.9.** Que cuenta con los derechos exclusivos para la prestación del presente servicio.
- II.10.** Que para los fines y efectos legales del presente contrato, señala como domicilio de su representada el ubicado en_____.

III. AMBAS PARTES DECLARAN:

- 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 y facultades con las que se ostentan y manifiestan que las facultades con que actúan no les han sido revocadas o modificadas en forma alguna, por lo que están conformes en obligarse de acuerdo a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.- El INSTITUTO FONACOT encomienda al PRESTADOR y éste se obliga a llevar a cabo la prestación de servicios de _____, de conformidad con la descripción y especificaciones contenidas en el anexo número _____se que se agregan al presente contrato, anexos que una vez rubricados por las partes, formarán parte integrante del mismo; para lo cual el PRESTADOR pondrá toda su experiencia y capacidad, dedicándole todo el tiempo que sea necesario.

SEGUNDA. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El PRESTADOR prestará los servicios en las instalaciones de _____ del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en _____.

TERCERA. 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 precios unitarios contenidos en el anexo número_____, el cual una vez rubricado por las partes formará parte integrante del presente contrato.

Los precios son en moneda nacional y serán considerados fijos hasta que concluya la relación contractual, debiendo incluir el PRESTADOR todos los costos involucrados considerando todos los conceptos del servicio que requiere el INSTITUTO FONACOT, por lo que el PRESTADOR no podrá agregar ningún costo extra y serán inalterables durante la vigencia del presente contrato.

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

CUARTA. MONTO TOTAL DEL CONTRATO.- Por la totalidad de los servicios efectivamente devengados a que se refiere el presente contrato el INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR la cantidad de \$_____.00 (_____ pesos, 00/100, Moneda Nacional); más el Impuesto al Valor Agregado, en

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

términos de la Propuesta Económica del PRESTADOR que como anexo número _____ se agrega al presente contrato, el cual una vez rubricado por las partes, formará parte integrante del mismo.

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

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

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

El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la cláusula que antecede, mediante ___ pagos mensuales por la cantidad de \$ _____.00 (_____ pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta número _____, CLABE _____, que el PRESTADOR tiene a su favor en el Banco _____, S.A., sucursal _____, dentro de los 20 (veinte) días naturales, posteriores a la presentación del comprobante o comprobantes fiscales a que se hizo referencia en el párrafo anterior.

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

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

El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la cláusula que antecede, mediante ___ pagos mensuales por la cantidad de \$ _____.00 (_____ pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta número _____, CLABE _____, que el PRESTADOR tiene a su favor en el Banco _____, S.A., sucursal _____, dentro de los 20 (veinte) días naturales, posteriores a la presentación de la factura correspondiente. La factura citada deberá contener los requisitos de ley y contar con el visto bueno del Administrador del Contrato.

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

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

- a. 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. Dicha factura será entregada en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, 1° piso en la oficina de _____, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.

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

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

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

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

SÉPTIMA. VIGENCIA.- La vigencia del presente contrato será del _____ al _____, la cual será forzosa para el PRESTADOR y voluntaria para el INSTITUTO FONACOT.

Si terminada la vigencia de este contrato el INSTITUTO FONACOT tuviera la necesidad de seguir utilizando los servicios del PRESTADOR, se requerirá la celebración de un nuevo contrato.

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

OCTAVA. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.- El PRESTADOR garantizará el cumplimiento del presente contrato entregando al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de firma del presente contrato, tal como se refiere en la fracción II del artículo 48 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, póliza de fianza expedida por institución legalmente autorizada para operar en el ramo, conforme a la legislación mexicana, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INSTITUTO FONACOT), por un importe equivalente al 10% (Diez por ciento) del monto máximo total del presente contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado y deberá estar vigente hasta la total aceptación del INSTITUTO FONACOT respecto de la prestación de los servicios, debiéndose obtener la cancelación correspondiente, según lo previsto en la fracción III, del artículo 85 del Reglamento de dicha Ley.

Las obligaciones contenidas en el presente contrato, que se garantizan con la fianza que obtenga el PRESTADOR, son indivisibles y en caso de que el PRESTADOR incumpla con alguna de sus obligaciones, el INSTITUTO FONACOT procederá a hacer efectiva la fianza por el monto total de las obligaciones garantizadas, de acuerdo a las cláusulas del presente contrato y a la normatividad que le sean aplicables. En caso de que por las características de los servicios prestados, éstos no puedan funcionar o ser utilizados por el INSTITUTO FONACOT por estar incompletos, la garantía

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

siempre se hará efectiva por el monto total de las obligaciones garantizadas. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5, inciso i), de la fracción II, del artículo 39 y fracción II del artículo 81 del Reglamento de la Ley anteriormente descrita.

Esta garantía permanecerá bajo custodia del INSTITUTO FONACOT y su devolución se hará a través de su Subdirección General de Administración, mediante autorización por escrito, una vez que se hayan satisfecho las obligaciones materia de contratación a cargo del PRESTADOR, en los términos y condiciones establecidos.

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

- a) Que la fianza se otorga atendiendo a las estipulaciones contenidas en el contrato celebrado entre _____, y el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, derivado del procedimiento de _____.
- b) Que para cancelar la fianza, será requisito contar con la constancia de cumplimiento total de las obligaciones contractuales, para lo cual se requerirá la respectiva manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT.
- c) Que la fianza permanecerá vigente durante el cumplimiento de la obligación que garantice y continuará vigente en caso de que se otorgue prórroga al cumplimiento del contrato, así como durante la substanciación de todos los recursos legales o de los juicios que se interpongan y hasta que se dicte resolución definitiva que quede firme.
- d) Que la afianzadora acepta expresamente someterse a los procedimientos de ejecución previstos en la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, para la efectividad de las fianzas, aún para el caso de que proceda el cobro de indemnización por mora, con motivo del pago extemporáneo del importe de la póliza de fianza requerida, quedando a elección del INSTITUTO FONACOT poder reclamar el pago de la fianza por cualquiera de los procedimientos establecidos en el artículo 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, debiéndose atender para el cobro de indemnización por mora lo dispuesto en el artículo 95 Bis de dicha Ley.

Que la institución afianzadora otorga expresamente y en forma automática, sin necesidad de que media aviso, su consentimiento en términos del artículo 119 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, en caso de que el INSTITUTO FONACOT decida otorgar prórrogas y/o esperas al PRESTADOR.

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

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

DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.- El PRESTADOR se obliga a:

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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

DÉCIMA PRIMERA. ÓRDENES DE SERVICIO.- Queda pactado que en aquellos casos en que el PRESTADOR haga caso omiso a una orden de servicio por parte del INSTITUTO FONACOT, y esta situación ponga en riesgo la operación que proporciona el _____ al que se le otorga el servicio, el INSTITUTO FONACOT quedará en libertad de contratar otros servicios especializados en la materia, circunstancia que le permitirá requerir la devolución del pago al PRESTADOR, del importe que resulte del servicio contratado con otra empresa. La medida anterior será llevada a cabo si el PRESTADOR no atiende la orden de servicio del INSTITUTO FONACOT dentro de las siguientes contadas a partir del momento en que ésta sea hecha.

DÉCIMA SEGUNDA. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- Los servicios deberán ser realizados en las instalaciones de _____ del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en _____.

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

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

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

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

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

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

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

DÉCIMA CUARTA. OBSERVACIONES AL SERVICIO.- Convienen las partes en que el INSTITUTO FONACOT queda facultado para hacer las observaciones que estime pertinentes para la mejor prestación del SERVICIO, las cuales serán atendidas de inmediato por el PRESTADOR.

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

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

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

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

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

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

DÉCIMA NOVENA. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE PENAS CONVENCIONALES.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y primer párrafo del artículo 96 de su Reglamento, en caso de atraso en el cumplimiento de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el PRESTADOR queda obligado a pagar por concepto de pena convencional, la cantidad equivalente al 1% (uno por ciento) del importe total de lo incumplido, por cada día natural de atraso en el servicio, hasta su cumplimiento a entera del INSTITUTO FONACOT, procediendo este último a efectuar el descuento directo del entero de la facturación que deba cubrir durante el mes en que ocurra la falta, debiendo entregar el PRESTADOR una nota de crédito que se aplicará en la facturación correspondiente.

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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

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

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

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

La pena convencional a cargo del PRESTADOR por ningún concepto podrá exceder el monto de la garantía de cumplimiento del contrato.

Para el pago de las penas convencionales, el INSTITUTO FONACOT a través del Administrador del Contrato informará por escrito al PRESTADOR el cálculo de la pena correspondiente, indicando el número de días de atraso, así como la base para su cálculo y el monto de la pena a que se hizo acreedor, debiendo el PRESTADOR realizar el pago correspondiente, ya sea a través de nota de crédito a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; o bien, mediante pago en efectivo en la Caja del INSTITUTO FONACOT la que emitirá el recibo correspondiente.

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

Ambas partes acuerdan que aquellas obligaciones que no tengan establecido en el contrato plazo determinado de cumplimiento no serán objeto de penalización alguna, pero su incumplimiento parcial o deficiente dará lugar a que el INSTITUTO FONACOT deduzca su costo del importe correspondiente.

VIGÉSIMA. DEDUCTIVAS.- El INSTITUTO FONACOT aplicará al PRESTADOR deductivas por concepto de deducción al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el PRESTADOR respecto a las partidas o conceptos que integran el presente contrato; las deductivas serán por el equivalente al 100% del monto del incumplimiento; lo anterior con fundamento en lo previsto en el artículo 66, fracción I del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, que establece que no se pagarán al PRESTADOR aquellos servicios solicitados y no proporcionados.

El límite de incumplimiento por la aplicación de deductivas, a partir del cual se podrá proceder a rescindir el contrato será del 10% (diez por ciento) del importe total del contrato, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado, que corresponde al importe de la garantía de cumplimiento.

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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

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

VIGÉSIMA SEGUNDA. PAGOS EN EXCESO.- De conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, éste deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses correspondientes, conforme a la tasa de recargo que será igual a la establecida por la Ley de Ingresos de la Federación en los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales. Los intereses se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso y se computarán por días naturales desde la fecha del pago, hasta la fecha en que se pongan efectivamente las cantidades a disposición del INSTITUTO FONACOT.

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

VIGÉSIMA 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 en 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.

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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.
- 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) Cuando el importe que se haya deducido, sea igual o superior al 10% (diez por ciento) del monto total del contrato sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.
- H) Se declara en concurso mercantil o le sobreviniere una huelga o por cualquier causa análoga.
- I) 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 previa, para lo cual el INSTITUTO FONACOT deberá motivar la rescisión en alguna de las causales previstas para tal efecto. Si es el PRESTADOR quien decide rescindir el contrato será necesario que acuda ante la autoridad judicial federal y obtenga la declaración correspondiente; lo anterior, con fundamento en lo previsto en los artículos 54 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 98 y 99 de su Reglamento, bajo el siguiente procedimiento:

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

servicios, el procedimiento iniciado quedará sin efecto, previa aceptación y verificación del INSTITUTO FONACOT de que continúa vigente la necesidad de los mismos, aplicando, en su caso, las penas convencionales correspondientes.

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

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

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

El INSTITUTO FONACOT establece la cantidad de _____, por concepto de deducción al pago de los servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que incurra el PRESTADOR respecto a las partidas o conceptos que integran el presente contrato. El límite de incumplimiento a partir del cual el INSTITUTO FONACOT podrá cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no proporcionados, o bien rescindir el contrato en éstos términos será de _____.

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

VIGÉSIMA 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.

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

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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

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

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

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

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

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

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

VIGÉSIMA NOVENA. 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.

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

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

En cualquiera de los casos anteriores, el plazo de suspensión no podrá ser mayor a _____ meses, a cuyo término podrá iniciarse la terminación anticipada de este contrato, previa solicitud del Administrador del mismo.

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

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

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

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

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

- A) Por caso fortuito o fuerza mayor, en este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan corroborar que dicho evento actualiza los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

- B) Si el servidor público designado como Administrador del Contrato por el INSTITUTO FONACOT ordena al PRESTADOR la suspensión de la totalidad o parte de los servicios.
- C) Si los servicios no pueden ser realizados o son retrasados debido a cualquier acto u omisión del INSTITUTO FONACOT. En este supuesto, será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato, solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT, inmediatamente al vencimiento de la fecha que corresponda, acompañando las pruebas que permitan acreditar que el evento es imputable al INSTITUTO FONACOT.
- D) Por causas imputables al PRESTADOR que le impidan la terminación de los servicios dentro de los plazos estipulados en el contrato. Para este supuesto será necesario que el PRESTADOR notifique el evento al Administrador del Contrato y solicite por escrito la prórroga ante el INSTITUTO FONACOT, previamente al vencimiento de la fecha que corresponda. Si éste decide que el PRESTADOR continúe con el desarrollo de los mismos, se concederá mediante convenio la prórroga solicitada y se aplicarán las penas convencionales pactadas por atraso en la fecha de terminación.

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

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

Si el PRESTADOR concluye los servicios en un plazo menor al establecido en el contrato, no será necesaria la celebración de convenio alguno.

TRIGÉSIMA TERCERA. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con lo previsto en el artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el _____, en su carácter de _____, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.

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

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

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL MIXTA No. LA-014P7R001-N27-2014

RELATIVA A LA:

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA DEL SERVICIO INTEGRAL DE SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, SOPORTE TÉCNICO Y OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DEL INSTITUTO FONACOT”.

TRIGÉSIMA SEXTA. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.- Para los efectos de interpretación y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a las leyes, particularmente a la de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; a la Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y a sus respectivos Reglamentos; al Código Civil Federal; Ley Federal de Procedimiento Administrativo; Código Federal de Procedimientos Civiles; así como todas aquellas que por el carácter de entidad paraestatal al INSTITUTO FONACOT le resulten aplicables, así como a la jurisdicción de los tribunales federales 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 2013, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR

APODERADO LEGAL

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO