

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

Eliminado:
a) Nombre
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

DECLARACIONES

I. DECLARA EL REPRESENTANTE LEGAL DEL INSTITUTO FONACOT:

- 1.1 Que su representado, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en virtud a lo establecido en el Decreto por el que se crea la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- 1.2 Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IF-N060425C53.
- 1.3 Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representado en los términos y condiciones de este contrato como se desprende de la escritura pública número 26,529 de fecha 24 de mayo de 2006, otorgada ante la fe del Lic. Carlos Antonio Morales Montes de Oca, Notario Público No. 227 del Distrito Federal.
- 1.4 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.
- 1.5 Que la adjudicación del presente contrato derivó del procedimiento de Licitación Pública Nacional No. 14100001-017-08, celebrado con fundamento en los artículos 134 Constitucional, 26 fracción I, 28 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 30 de su Reglamento y demás ordenamientos aplicables a la materia y en términos del fallo emitido con fecha 29 de octubre de 2008.
- 1.6 Que cuenta con la autorización plurianual para la celebración del presente contrato, contenida en el oficio número SGA/342/2008, de fecha 23 de septiembre de 2008, emitido de conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, en el artículo 148 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y en la Octava Disposición de las Disposiciones Generales para la Celebración de Contratos Plurianuales de Obras Públicas, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- 1.7 Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente contrato, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 3306 denominada Servicios de Informática, prevista dentro del presupuesto de egresos autorizado para los ejercicios fiscales de los años 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012 y cuenta con suficiencia presupuestal para contratar el presente servicio, según oficio número DRMS-2343, de fecha 19 de septiembre de

2008, emitido por la Dirección de Recursos Materiales y Servicios del INSTITUTO FONACOT.

- I.8 Que su representado tiene su domicilio ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, primer piso, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

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

- II.1 Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número 21,182, de fecha 13 de marzo de 1986, otorgada ante la fe del Lic. Jorge Morales Obregón, Notario Público número 18 de la ciudad de Puebla de Zaragoza, Estado del mismo nombre, la cual quedó inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Judicial de la Ciudad de Puebla, por la MATRICULA bajo el número 83, a fojas 83, tomo 49, del libro número Uno; y por la CONSTITUCIÓN, bajo el número 162, a fojas 71, tomo 14, del libro Tercero Auxiliar.
- II.2 Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades en la fabricación, ensamble, compraventa, arrendamiento, distribución, importación y exportación de equipos y sistemas para el procesamiento electrónico de datos; así como de sus partes, componentes, terminales y periféricos y sus programas de prueba, aplicación, así como su documentación, bien sean propios o de terceros.
- II.3 Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave CPA860314UM2.
- 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 proporcionar los servicios materia del presente contrato.
- II.5 Que su representada se encuentra al corriente de sus obligaciones fiscales federales, en observancia estricta a lo preceptuado por el Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y la Regla I.2.1.16 de la Resolución Miscelánea Fiscal para 2008.
- II.6 Que cuenta con poderes generales para actos de administración, 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 54,400, de fecha 18 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público número 133 del Distrito Federal, 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 número de folio a) Eliminado
- a) Eliminado
- II.7 Manifiesta bajo protesta de decir verdad, no encontrarse en los supuestos de los artículos 31 fracción XXIV, 50 y 60 penúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. En caso de que alguna de las personas físicas que forman parte del PRESTADOR se encuentre en los supuestos señalados anteriormente, el contrato será nulo previa determinación de la autoridad competente de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Eliminado:

a) Número de folio IFE

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

- II.8 Que su representada tiene su domicilio ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 800, piso 10, Col. Del Valle, C.P. 03100, Delegación Benito Juárez, Distrito Federal, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente contrato.

III. DECLARAN AMBAS PARTES:

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. El PRESTADOR se obliga a proporcionar los Servicio de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio, conforme a los siguientes términos generales y que de manera específica se detallan en el Anexo 1, denominado "Características técnicas que deben cumplir los equipos":.

1. Desarrollo de plan de despliegue.
2. Suministro inicial y soporte técnico.
 - Cantidad de equipos.
 - Pre-configuración de equipos.
 - **Instalación de equipos de cómputos de escritorio, portátiles y proyectores.**
 - **Retiro de equipo a sustituir.**
 - **Asignación de bienes informáticos.**
 - **Soporte técnico proactivo.**
 - **Soporte técnico reactivo.**
 - **Servicios especiales.**
 - **Niveles de servicio requeridos.**
3. Administración de las garantías de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT.
 - Servicio para el equipo en garantía.
 - Número de equipos en administración de las garantías y soporte técnico.
 - Nivel de servicio requerido.
4. **Póliza de soporte técnico de equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT.**



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

SEGUNDA. DESARROLLO DE PLAN DE DESPLIEGUE. A fin de establecer las mejores condiciones para la prestación del servicio objeto del presente contrato, el PRESTADOR deberá desarrollar un plan de despliegue; el cual se refiere a la conformación de un plan de trabajo que incluirá todas las actividades necesarias para brindar el servicio.

La entrega del plan de despliegue deberá ser realizada a más tardar el 14 de noviembre de 2008 y estará sujeto al visto bueno por escrito del INSTITUTO FONACOT.

El plan de despliegue debe consistir en minimizar el tiempo involucrado para llevar a cabo la entrega de equipos de cómputo, transferir la información del usuario, configuración e instalación



de software, así como coordinar con los Directores o Responsables de cada localidad la planeación de las tareas a realizarse además de definir las áreas que se migraran, minimizando el impacto a los usuarios y la operación diaria del INSTITUTO FONACOT.

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

- El calendario de entrega de los equipos, incluyendo su pre-configuración, instalación, retiro, asignación y puesta a punto. (deberá incluir los equipos a suministrar en la etapa 1 y los equipos a suministrar en la etapa 2).
- Entregar un programa de mantenimiento preventivo definido con el área técnica del INSTITUTO FONACOT, para cada uno de los equipos a suministrar.
- El calendario del mantenimiento preventivo a los equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, considerando su ubicación actual.
- Las políticas lógicas consideradas.
- Conformación del grupo de administración del servicio para garantizar su entrega.
- **Actividades de instalación de la infraestructura del PRESTADOR para la operación de la solución.**
- Actividades referentes a la administración de garantías.
- Actividades referentes a la póliza de soporte técnico.
- Actividades referentes a la administración y operación del escritorio de servicio.
- Firma de acuerdos de operación con otros prestadores de servicios del INSTITUTO FONACOT.

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

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

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

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

TERCERA. SUMINISTRO INICIAL Y SOPORTE TÉCNICO. Actualmente el INSTITUTO FONACOT tiene una base instalada de equipos de cómputo de escritorio y portátiles de los cuales:

- El 72% es equipo adquirido en los años 2001, 2002, 2003 y 2005, y no cuenta con garantía.



- El 25% del equipo adquirido en el año 2006, cuenta con garantía directa del fabricante la cual vence el 6 de julio del año 2009.
- El 3% del equipo adquirido en el año 2006, cuenta con garantía directa del fabricante, la cual vence el 24 de noviembre del año 2009.

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

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

CUARTA. CANTIDAD DE EQUIPO. Los equipos deberán suministrarse en dos etapas. La cantidad de equipo que deberá ser suministrado en el INSTITUTO FONACOT es:

EQUIPO	CANTIDAD		TOTAL
	ETAPA 1 2008-2009	ETAPA 2 Enero-2010	
PC DE ESCRITORIO (PC's)	439	516	955
LAPTOP	128	8	136
PROYECTOR	62	9	71
MAC	2	0	2
TOTAL	631	533	

Asimismo, el PRESTADOR proporcionara para el servicio equipos de las siguientes marcas y modelos:

EQUIPO	MARCA	MODELO
PC DE ESCRITORIO (PC's)	DELL	OptiPlex 755 Small Form Factor
LAPTOP	DELL	Latitude E6400
PROYECTOR	DELL	1409X
MAC	APPLE	MAC MA970LZ/A PRO

Los equipos se suministrarán de conformidad con las ubicaciones y características establecidas en el Anexo 1, denominado "Características técnicas que deben cumplir los equipos", y Anexo 2, denominado "Direcciones donde se suministrara el equipo".

QUINTA. PRECONFIGURACIÓN DE EQUIPO. Para cada uno de los equipos contratados, el PRESTADOR deberá precargar y configurar el software que contiene la imagen institucional, misma que constará, sin ser limitativa de las siguientes características y funciones:

- Microsoft Windows XP profesional SP3.
- Internet Explorer 7.0 SP1.
- MS Office Profesional 2003 SP3.
- Drivers o controladores para la versión del Sistema Operativo indicada.

- EL PRESTADOR empleará la solución actual de Antivirus con la que cuenta el Instituto 650 (seiscientos cincuenta) licencias del Software de McAfee sin mantenimiento y la complementará para el cumplimiento de dicho requerimiento con las licencias necesarias, actualizaciones y mantenimientos.
- Aplicación para administración del equipo (BIOS).
- Software institucional, el cual se refiere a cada una de las aplicaciones necesarias para la operación del INSTITUTO FONACOT.
- Versiones gratuitas más recientes de:
 - Adobe Acrobat Reader,
 - Quicktime Player,
 - Java Run Time Environment
 - Adobe Flash Player,
 - Windows Media Player,
 - Macromedia Shockwave Player,
 - Real Player

Asimismo, deberá instalar en los equipos de cómputo las versiones más recientes liberadas en idioma español y configurar una partición NTFS.

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

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

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

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

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

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

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



SEXTA. INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO, PORTÁTILES Y PROYECTORES. Para la instalación de los equipos de cómputo de escritorio, portátiles y proyectores, el PRESTADOR se obliga a llevar a cabo las siguientes actividades:

- La Instalación física de cada PC, equipos portátiles y proyectores en las instalaciones indicadas en el Anexo 2, denominado "Direcciones donde se suministrara el equipo".
- Instalación de correo electrónico y acceso a Internet.
- Transferencia de los archivos de trabajo.
- Los archivos de correo electrónico (pst), agendas (pab), y "favoritos" de Internet contenidos en los discos duros o particiones del equipo a sustituir. Así mismo, configurar la aplicación de correo para que pueda leer dichos archivos.
- Instalación de controladores requeridos para dispositivos de entrada y/o salida (tarjetas de red, impresoras, scanners, chipset, audio, video, grabación, etc.).
- Personalizar cada uno de los equipos de acuerdo a los parámetros acordados entre el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT (nombre del equipo, dirección IP, dominio FONACOT).
- Descarga de información de usuario del equipo que se sustituye.
- Pruebas de funcionalidad de los servicios de colaboración (red, correo electrónico, mensajería, acceso a Internet, impresión, digitalización, etc.).
- Instalar los desarrollos propios del INSTITUTO FONACOT de acuerdo con los parámetros que se proporcionaran al PRESTADOR.
- Inventario de equipo de cómputo proporcionado.
- Revisión de agentes para la administración del equipo y antivirus.

SÉPTIMA. RETIRO DE EQUIPO A SUSTITUIR. Por lo que se refiere al retiro del equipo que se sustituirá el PRESTADOR se obliga a previamente:

- Inventariar de equipo de cómputo sustituido propiedad del INSTITUTO FONACOT.
- Destruir la información contenida en medios de almacenamiento en los equipos de cómputo a sustituir.

Debido a que el simple borrado de información o formateo de medios de almacenamiento no son seguros, toda vez, que es posible recuperar la información previamente borrada, el PRESTADOR realizará de manera manual en cada sustitución de equipos suministrados o propiedad del INSTITUTO el proceso de borrado con el algoritmo DOD 5520.22-M del departamento de defensa de EEUU, este proceso se realizará en presencia del personal que el INSTITUTO designe para dicha tarea, se insertará un disco óptico (CD) o USB booteable y se iniciará la eliminación segura de datos. Para ello el PRESTADOR utilizara la siguiente herramienta:

CAIT Client Manager for Windows		
Producto	Versión	Fabricante
EraserDisk	1.01	Micro 2000

El procedimiento abarcará al menos los procesos de:

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

Asimismo, realizará las siguientes actividades:

- Instalación de imagen corporativa conforme al punto b "preconfiguración de equipo"
- Desconectar los equipos involucrados.
- Empacar el equipo a retirar y enviar el equipo al lugar previamente destinado por el INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los lugares indicados en el Anexo 2, denominado "Direcciones donde se suministrara el equipo", a más tardar a los 4 (cuatro) días hábiles de ser retirado para los equipos ubicados en el interior de la república y 2 (dos) días hábiles para los equipos ubicados en el área metropolitana.
- Se deberá recabar la firma del usuario final de acuerdo al formato proporcionado por el INSTITUTO FONACOT.

OCTAVA. ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS. El PRESTADOR deberá obtener la firma de conformidad del usuario, que respalde el correcto funcionamiento, así como la asignación y sustitución del equipo de acuerdo al formato denominado "Servicio de Mantenimiento Correctivo" ubicado en el Anexo 3 denominado "Lineamientos generales para la póliza de soporte técnico a equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT", así como lo suministrado por el PRESTADOR.

NOVENA. SOPORTE TÉCNICO PROACTIVO. El servicio de soporte técnico proactivo consiste en realizar un control sobre la infraestructura informática y operatividad a fin de reducir la probabilidad de futuros problemas y garantizar la correcta adecuación a las necesidades de los usuarios para ello el PRESTADOR deberá:

- Monitorear periódicamente de forma remota la infraestructura tecnológica provista a fin de evitar posibles incidentes.
- Revisar que el sistema operativo y la suite Ms office de los equipos contengan los Service Pack liberados, parches de seguridad y actualizaciones críticas. Si esta revisión indica que algún equipo no contiene las actualizaciones, deberá proceder a su instalación.
- Realizar acciones como borrado de archivos temporales, desfragmentación de disco, registro, actualización del software gratuito instalado y drivers, así como todas aquellas que considere necesarias a fin de mantener en óptimas condiciones la infraestructura proporcionada.
- Instalación y actualización del software de antivirus

La solución de Antivirus se instalará en un servidor central dedicado propiedad del PRESTADOR, desde donde se realizarán las tareas requeridas por el INSTITUTO FONACOT.

La administración de los equipos del INSTITUTO FONACOT se realizará haciendo uso de la consola Web provista para dicha solución.

A continuación se indican los componentes de hardware y software que el PRESTADOR utilizara para la solución de Antivirus.

1.- Componentes de Hardware proporcionados por el PRESTADOR.

Componente	
Procesador	Dual Core x2
Memoria Física (RAM):	8 GB

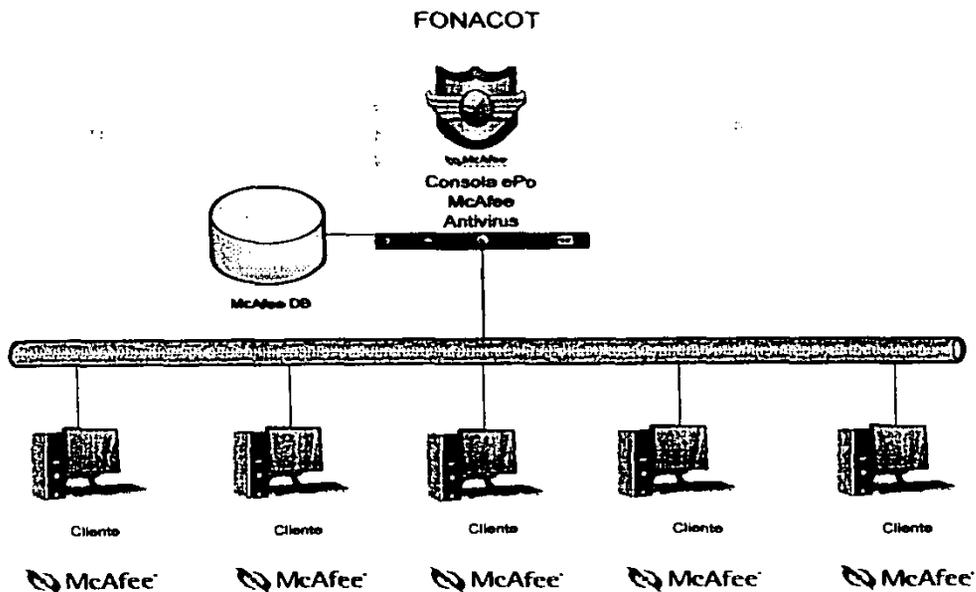


Sistema Operativo	Win2003
Disco Duro	1 TB

2.- Componentes de Software proporcionados por el PRESTADOR.

McAfee VirusScan Enterprise			
Producto	Version	Fabricante	Numero de Licencias
McAfee VirusScan Enterprise	8.5	McAfee	1100
McAfee AntiSpyware Enterprise	8.5	McAfee	1100
McAfee Personal Firewall	8.5	McAfee	136
ePolicy Orchestrator	4.0	McAfee	1

Diagrama Físico de la Solución



- Emitir mensualmente un reporte del estado que guarda la infraestructura tecnológica provista, indicando las acciones que se desarrollaron y/o recomendaciones.
- Realizar mantenimiento preventivo una vez al año al equipo proporcionado, para el primer año de vida de los equipos proporcionados no se debe considerar este servicio.

DÉCIMA. SOPORTE TÉCNICO REACTIVO. El objetivo de este servicio consiste en atender todos los incidentes que se generen en la infraestructura informática y operativa provista a fin de garantizar la continuidad de operaciones de los usuarios para ello el PRESTADOR deberá:

Atender el 100% de los reportes que se levanten en el escritorio de servicio referente a los equipos provistos.

Configurar cuando se requiera, los equipos contando como mínimo con las siguientes funciones instaladas y operando:

El software definido en el numeral pre-configuración de equipo.

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

Brindar soporte al software (Windows, Office, controladores de impresoras y aplicaciones gratuitas, como Adobe Reader, Adobe Flash Player, Windows Media, antispyware, antivirus)

Prever y considerar el equipo, refacciones, materiales, insumos y personal especializado necesario para llevar a cabo las labores de soporte a los equipos provistos.

Reparar el equipo y en su caso proporcionar equipo de respaldo mientras se soluciona el problema de acuerdo con los niveles de servicio solicitados.

Realizar todas las acciones que considere necesarias a fin de atender los incidentes reportados y mantener en correcta operación la infraestructura provista.

DÉCIMA PRIMERA. SERVICIOS ESPECIALES. Se deberán considerar como servicios especiales, entre otros, los siguientes:

Instalación masiva de software programada.

Se efectuará previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 48 horas de anticipación a la fecha programada para la instalación masiva de software. El procedimiento y calendario de actualización será definido de común acuerdo con el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT

Instalación masiva de cambio de imagen programada.

Se efectuará previa notificación del INSTITUTO FONACOT con al menos 15 (quince) días hábiles de anticipación a la fecha programada para la instalación masiva. El procedimiento y calendario de actualización será definido de común acuerdo con el PRESTADOR y el INSTITUTO FONACOT.

Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales. (El software lo proporciona el INSTITUTO FONACOT) sin ser limitativo:

Microsoft Visio
Microsoft Project
Adobe Acrobat Profesional
Mind Manager

La distribución y configuración del software hacia los equipos de cómputo personal provistos por el PRESTADOR podrá ser realizada de forma remota con la herramienta propuesta para el Escritorio de Servicio y en casos excepcionales esta distribución y configuración se efectuara en sitio.



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

Cambios

En caso de que el equipo acumule 3 (tres) reportes originados por fallas de hardware atribuibles ya sea por defectos de fabricación y/o vicios ocultos o en caso de que el daño del equipo sea irreparable, en un periodo continuo de 60 (sesenta) días naturales, se notificará al PRESTADOR a fin de que éste en un plazo no mayor a 3 (tres) horas instale un equipo de respaldo para equipos en el área metropolitana de la Ciudad de México; y al día siguiente hábil para equipos foráneos.

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

DÉCIMA SEGUNDA NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS PARA SUMINISTRO INICIAL Y SOPORTE TÉCNICO. El INSTITUTO FONACOT aplicará la siguiente tabla de deducciones a ser aplicadas al PRESTADOR por las desviaciones o fallas en el cumplimiento de los requerimientos solicitados.

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Entrega de equipo inicial	Conforme a la programación de entrega dentro del plan de despliegue. El suministro inicial para la etapa 1, no podrá ser mayor a 50 (cincuenta) días hábiles, contados al día siguiente de la recepción y aceptación del plan de despliegue.
Entrega del equipo sustituido en el interior de la República propiedad del INSTITUTO FONACOT	A los 4 (cuatro) días hábiles siguientes de ser retirado
Entrega del equipo sustituido en el área Metropolitana propiedad del INSTITUTO FONACOT	A los 2 (dos) días hábiles siguientes de ser retirado
Atención y resolución de la totalidad de reportes sobre incidentes y problemas levantados en el escritorio de servicios	Conforme a los tiempos que se establecen y niveles de servicio indicados a continuación.

El horario para la atención de reportes será en oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT de 8:00 a 21:00 horas de lunes a viernes. En el resto de las localidades será de 8:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y de 8:30 a 14:00 horas los sábados, hora local de cada ubicación.

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

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

Prioridad	Ventana de Servicio	Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial (TA)	Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial (TS)	Tiempo de Respaldo a partir de la hora del reporte inicial (el PRESTADOR deberá proporcionar e instalar un bien de características similares o superiores en caso de no reparar el bien original) (TR)	Tiempo máximo de reparación del bien que se retiró
1 AREA METROPOLITANA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	10 minutos	1 hora	2 horas	30 días naturales
2 AREA METROPOLITANA		30 minutos	4 horas	5 horas	30 días naturales
3 INTERIOR DE LA REPÚBLICA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	30 minutos	6 hora	7 horas	30 días naturales
4 INTERIOR DE LA REPÚBLICA		60 minutos	8 horas	9 horas	30 días naturales

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

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

PRIORIDAD 1 "MANDOS SUPERIORES ÁREA METROPOLITANA"

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

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

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

PRIORIDAD 2 Y 4 "DEMÁS USUARIOS"

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

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

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

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

PRIORIDAD 3 "MANDOS SUPERIORES INTERIOR DE LA REPÚBLICA"

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

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

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

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

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

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

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

Donde:

TA: Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial
 TS: Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial
 TR: Tiempos de respaldo a partir de la hora del reporte inicial

DÉCIMA TERCERA. ADMINISTRACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT. El INSTITUTO FONACOT requiere que como parte del servicio, se incluya la administración de garantías de los equipos de su propiedad que aún cuentan con la misma, de acuerdo a los niveles de servicio que pacto en su oportunidad el INSTITUTO FONACOT con cada uno de los proveedores de los equipos de cómputo, implicando entre otras tareas las siguientes:

SERVICIO PARA EL EQUIPO EN GARANTÍA.

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

Para los equipos en garantía se deberá de realizar los servicios indicados en la cláusula novena "soporte técnico proactivo", cláusula décima "soporte técnico reactivo" y cláusula décima primera "servicios especiales". Las excepciones serán que:

- No aplica reparar el equipo si el daño es de hardware y en consecuencia no aplica para este servicio el proporcionar equipo de respaldo mientras se soluciona el problema. Para este caso reportara y dará seguimiento a la garantía.
- No aplica en caso de cambios de equipo cuando acumule 3 (tres) reportes originados por fallas de hardware atribuibles ya sea por defectos de fabricación y/o vicios ocultos o en caso de que el daño del equipo sea irreparable. Para este caso reportara y dará seguimiento a la garantía.
- Para 516 equipos DELL GX-520 propiedad del INSTITUTO FONACOT, el PRESTADOR deberá de colocar memoria de 2 GB en un solo módulo, con la finalidad de incrementar la capacidad de dichos equipos. Dicha memoria es

considerada una refacción motivo por el cual al término del contrato no podrá ser retirada por el PRESTADOR. En un solo módulo

NÚMERO DE EQUIPOS EN ADMINISTRACIÓN DE LAS GARANTÍAS Y SOPORTE TÉCNICO.

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

EQUIPO	CANTIDAD	PERIODO DE ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS CON GARANTÍA VIGENTE
COMPUTADORA DELL GX-520	260	Del inicio del contrato al 6 de julio de 2009.
COMPUTADORA DELL GX-520	31	Del inicio del contrato al 24 de noviembre de 2009.

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

NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS. Los niveles de servicio solicitados deberán basarse en los tiempos de atención indicados a continuación:

Prioridad	Ventana de Servicio	Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial (TA)	Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial (TS)
2 AREA METROPOLITANA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	30 minutos	4 horas
4 INTERIOR DE LA REPÚBLICA		60 minutos	8 horas

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

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

Donde:

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

DÉCIMA CUARTA. PÓLIZA DE SOPORTE TÉCNICO DE EQUIPOS PROPIEDAD DEL INSTITUTO FONACOT. El PRESTADOR deberá garantizar la continuidad de operaciones de los bienes informáticos listados en el Anexo 6, denominado "Equipos en póliza" y los suministrados bajo las siguientes condiciones:

Atender el 100% de los reportes que se levanten en el escritorio de servicio referente a los equipos en póliza de soporte técnico.

Reparación de un bien que falle, de acuerdo con los niveles de servicio solicitados ya sea con el personal del PRESTADOR asignado al INSTITUTO FONACOT o mediante el ES (en forma remota).

Instalar equipo de respaldo de acuerdo con los niveles de servicio solicitados, el equipo o dispositivo deberá ser de las mismas características técnicas o superiores a las del bien reportado, mismo que permanecerá como respaldo del equipo dañado, hasta la solución definitiva de la falla.

Para los equipos en garantía se deberá de realizar los servicios solicitados indicados en la cláusula Novena denominada "soporte técnico proactivo", cláusula Décima denominada "soporte técnico reactivo" y cláusula denominada Décima Primera denominada "servicios especiales".

Prestar el mantenimiento preventivo una vez al año de los equipos listados, conforme a lo establecido en el Anexo 3, denominado "Lineamientos Generales para la Póliza de Soporte Técnico a Equipos Propiedad del INSTITUTO FONACOT", así como los suministrados por el PRESTADOR.

PARTES Y REFACCIONES. El PRESTADOR, se obliga a contar durante la vigencia del contrato, con partes y refacciones nuevas y originales para todos los equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, que garanticen la correcta operación de los bienes.

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

NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS

Prestación del servicio	Nivel de servicio
Establecer de manera conjunta el calendario para el mantenimiento	Durante el desarrollo del plan de despliegue.
Prestar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la operación de bienes informáticos.	De acuerdo al calendario propuesto
Reparar o respaldar equipo reportado con falla	Conforme a los tiempos solicitados e indicados a continuación
Regresar el equipo reportado a las instalaciones del INSTITUTO FONACOT que haya sido llevado a las instalaciones del PRESTADOR para su reparación	Conforme a los tiempos solicitados e indicados a continuación
Proporcionar un equipo por aquel que haya sido reportado 3 (tres) veces con falla en hardware relacionada en un periodo de 60 (sesenta) días con otro de características similares o superiores	Dentro de los 10 (diez) días hábiles contados a partir de que se le informe al PRESTADOR.
Instalar los consumibles de los equipos.	Conforme a los tiempos solicitados e indicados a continuación.

Prioridad	Ventana de Servicio	Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial (TA)	Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial (TS)	Tiempo en el que el PRESTADOR deberá proporcionar o instalar un bien de características similares o superiores en caso de reparación del bien original a partir de la hora del reporte inicial (TR)	Tiempo máximo de reparación del bien
2 AREA METROPOLITANA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	30 minutos	4 horas	5 horas	30 días naturales
4 INTERIOR DE LA REPUBLICA	8:00 a 21:00 hrs. de Lunes a Viernes y 8:30 a 16:00 los Sábados	60 minutos	8 horas	9 horas	30 días naturales

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

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

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

Donde:

- TA: Tiempos de atención a partir de la hora del reporte inicial
- TS: Tiempos de solución a partir de la hora del reporte inicial
- TR: Tiempos de respaldo a partir de la hora del reporte inicial

DÉCIMA QUINTA. ESCRITORIO DE SERVICIO. El INSTITUTO FONACOT actualmente se encuentra operando un Escritorio de Servicio cuyas responsabilidades generales consisten en

la administración, recepción, registro, clasificación, seguimiento, escalación, cierre y evaluación, de requerimientos reportados por los usuarios, fungiendo como punto único de contacto entre ellos y los prestadores del servicio en materia de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC).

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

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

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

Unicenter Service Desk (USD) la cual es utilizada por el INSTITUTO FONACOT para la administración de los requerimientos del Escritorio de Servicio. El INSTITUTO FONACOT dispone de 20 (veinte) licencias de acceso concurrentes y licencias ilimitadas vía web.

Unicenter Desktop Service Management (UDSM) la cual es utilizada por el INSTITUTO FONACOT para el control de activos, otorgar soporte remoto y realizar la distribución de software de manera remota. El INSTITUTO FONACOT dispone de permisos para descubrir hasta 1000 (un mil) equipos.

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

- Servidor tipo rack basado en tecnología Intel Xeon MP con hyper-threading activado
- Tamaño de 4u
- 2 procesadores instalados con velocidad de 3.0 Ghz, y capacidad de crecimiento de hasta 4 procesadores
- Memoria cache L3 de 8mb
- Chipset Intel 8500
- Memoria RAM de 4 GB ECC, DDR, SDRAM
- Memoria de video de 16 Mb independiente de la memoria RAM
- Controlador SCSI ultra320 que soporta raid 0, 1 y 5, con cache de 256mb y 2 canales
- Capacidad interna de almacenamiento de 1.5 Tb crudos en discos duros Hot-Swap o Hot Plug de 10k rpm, de igual capacidad, capaces de configurarse en raid 0, 1, 5.

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

- Catalogo de servicios
- Responsables de procesos ITIL
- Proceso cambios
- Proceso configuraciones
- Proceso escritorio de servicio e incidentes
- Proceso problemas
- Operación del escritorio

- Graficas y estadísticas. evaluación del servicio de soporte técnico y del escritorio de servicio
- Reporte mensual de soporte proactivo y concentrado información.
- Histórico por año.

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

El PRESTADOR utilizará la herramienta del fabricante CA por lo que actualizará e incrementará el licenciamiento con que cuenta el Instituto FONACOT y contemplará las nuevas funcionalidades requeridas. El incremento contempla como mínimo la adquisición de 5 (cinco) licencias adicionales USD para dar un total de 25 (veinticinco) licencias de Unicenter Service Desk (CA SERVICE DESK MANAGER UPGRADE) y 100 (cien) licencias de UDSM para dar un total de 1100 (un mil cien) licencias de Unicenter Desktop Service Managment (CA IT CLIENT MANAGER FOR WINDOWS UPGRADE)

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

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

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

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

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

Los requerimientos del escritorio de servicio se presentan en el Anexo 4, denominado "Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico".

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

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

DESCRIPCIÓN DE LA "OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO DE TRANSICIÓN"

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Perfil	Días	Horario	Cantidad
Agente telefónico con conocimientos de soporte técnico de 1er. nivel	Lun Vie	8:00 a 16:00	5
		16:00 a 19:00	3
		19:00 a 21:00	1
	Sábados	8:30 a 16:00	2

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

Los agentes telefónicos con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel deberán tener el siguiente perfil:

- Ser titulados o pasantes con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.
- Contar con un año de experiencia en operación de puesto similar (en el área de soporte técnico y atención a clientes en un call center, contact center, help desk o escritorio de servicio).
- Tener conocimientos básico de hardware, software y de algún software de escritorio de servicio.

El instituto validara telefónicamente las referencias laborales por lo cual los datos presentados deberán estar actualizados

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

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

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

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

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

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

El PRESTADOR se obliga y responsabiliza del personal asignado para cumplir con los compromisos asumidos conforme a los términos y condiciones establecidas en el presente contrato.

LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSICIÓN.

La operación del escritorio de servicio de transición se proporcionara en el segundo piso de las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur, No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal.

INFRAESTRUCTURA REQUERIDA PARA EL SERVICIO DE TRANSICIÓN.

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



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

DÉCIMA SÉPTIMA. RECURSOS HUMANOS QUE SE DEBERÁN PROPORCIONAR, PARA ADMINISTRAR Y OPERAR EL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO, EL SOPORTE TECNICO Y EL ESCRITORIO DE SERVICIO. El PRESTADOR deberá dimensionar la cantidad de personal asignado que considere necesarios para cubrir los niveles de servicio solicitados con al menos los perfiles que a continuación se indican.

EL PERSONAL DEL PRESTADOR OPERARÁ DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES: Las funciones del personal se mencionan de manera enunciativa, más no limitativa, por lo que el INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho para solicitar funciones adicionales, las cuales se vinculen con el otorgamiento del servicio requerido en el presente contrato:

El PRESTADOR deberá proporcionar el equipo de cómputo, aparatos telefónicos y herramientas necesarias para el personal asignado en oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT así como el que se encuentre en sus instalaciones, a fin de cumplir con los niveles de servicio solicitados en el presente contrato.

ADMINISTRADOR DEL PROYECTO. Para el ciclo completo del proyecto se deberá asignar un administrador del proyecto, el cual deberá contar con experiencia en proyectos de soporte a hardware, software y atención a usuarios. El administrador del proyecto deberá de tener el siguiente perfil:

PERFIL:

- Ser titulado o pasante con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.
- Contar con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Haber desempeñado actividades de coordinación, ejecutando e implementando proyectos de IT. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project.
- Tener conocimientos en Administración de Proyectos y contar con diploma o certificado de una institución educativa reconocida que avale sus conocimientos.

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 INSTITUTO FONACOT.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el INSTITUTO FONACOT.
- El personal asignado para las funciones de administrador del proyecto deberá estar asignado en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, en el espacio que se le asigne para desarrollar sus funciones desde el inicio del contrato y hasta que se

implante y queden operando correctamente los servicios solicitados (Entrega de equipo, Escritorio de Servicio, Soporte Técnico, etc), el horario a cubrir estará sujeto a las políticas que establezca el INSTITUTO FONACOT y al cumplimiento de los niveles de servicio establecido sobre el particular. Será el responsable de administrar las actividades del proyecto que se requieran.

ESPECIALISTA EN HERRAMIENTA DEL SOFTWARE DEL ESCRITORIO DE SERVICIO (ES). El especialista en herramienta del software del escritorio de servicio deberá de tener el siguiente perfil:

PERFIL:

- Ser titulado o pasante con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.
- Contar con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Haber desempeñado actividades de implementación y puesta a punto del software de Unicenter Service Desk (USD) y Unicenter Desktop Service Management (UDSM) de CA. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project.
- Tener conocimientos en el software CA

RESPONSABILIDADES:

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

SUPERVISOR DEL CENTRO TELEFÓNICO. El supervisor del centro telefónico deberá de tener el siguiente perfil:

PERFIL:

- Ser titulado o pasante con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.

- Contar con dos años de experiencia en operación de puesto similar, desempeñado actividades de supervisión de call center. Adicionalmente deberá tener conocimientos en el Manejo de Project y del conmutador (ACD, IVR)

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 INSTITUTO FONACOT.
- Elaborar reportes e informes conforme lo solicite el INSTITUTO FONACOT.
- Proponer medidas y mecanismos de mejora continua para el otorgamiento de los servicios de TIC y la atención de requerimientos.
- El personal asignado para las funciones de Supervisor deberá estar asignado en el ES del PRESTADOR, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas.

SUPERVISOR DE LOS SERVICIOS. El supervisor de los servicios deberá de tener el siguiente perfil:

PERFIL:

- Ser titulado o pasante con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.
- Contar con dos años de experiencia en operación de puesto similar. 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.
- Contar con certificado en ITIL Practitioner o superior

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 al presente contrato.
- Colaborar con el responsable del proyecto del INSTITUTO FONACOT para escalamientos, asuntos operativos, nuevos requerimientos de servicio y aspectos relacionados con el INSTITUTO FONACOT.
- Administrar los recursos humanos durante el horario de trabajo y cerciorarse de que exista personal adecuado a las necesidades operativas del proyecto.
- Comprender las metas del INSTITUTO FONACOT; identificar las consecuencias de varias soluciones; monitorear eventos pendientes; cerciorarse de que se atiendan las prioridades de los requerimientos.
- Proporcionar informes de niveles de servicio de acuerdo al alcance del proyecto.
- Llevar a cabo reuniones mensuales con el INSTITUTO FONACOT respecto a las estadísticas y desempeño general de proyecto. El INSTITUTO FONACOT se reserva el derecho a citar al PRESTADOR 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.

AGENTES TELEFÓNICOS DEL ES (SOPORTE A 1ER NIVEL). Los agentes telefónicos del ES deberán de tener el siguiente perfil:

PERFIL:

- Ser titulado o pasante con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.
- Contar con un año de experiencia en operación de puesto similar (en el área de soporte técnico y atención a clientes en un call center, contact center, help desk o escritorio de servicio). Desempeñando actividades de call center con soporte técnico. Adicionalmente deberá tener conocimientos básico de hardware, software y de algún software de escritorio de servicio.

RESPONSABILIDADES:

- Ser el primer punto de contacto para todos los usuarios internos que reporten incidentes o solicitudes de servicios. Estos incidentes pueden reportarse ya sea vía telefónica o por correo electrónico u otro medio aceptable.
- Dar solución a los incidentes o las solicitudes que no requieran de los conocimientos técnicos de un especialista o tiempo considerable de solución.
- Tomar control remoto de los equipos de los usuarios para dar solución a los incidentes reportados.
- Registrar los incidentes o las solicitudes en el software de mesa de servicio y base de datos de administración de activos del centro de atención tecnológica.
- Asignar y/o escalar incidentes y solicitudes a las partes que convengan.
- Llenar la documentación de seguimiento.
- Monitorear el progreso de las incidencias despachadas, escaladas o programadas.
- El personal asignado para las funciones de Agente de soporte telefónico estará asignado en el ES del PRESTADOR, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas y los días sábados de 8:30 a 16:00 hrs.

SOPORTE TÉCNICO 2DO. NIVEL. Los ingenieros de soporte técnico 2do. nivel deberán de tener el siguiente perfil:

PERFIL:

- Ser titulado o pasante con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.
- Contar con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Desempeñando actividades de soporte técnico 2do. nivel

RESPONSABILIDADES:

- Atender los requerimientos escalados a través de la mesa de servicio para su soporte en sitio.

- Mantener informado al INSTITUTO FONACOT del estatus del requerimiento.
- Mantener los niveles de servicio acordados, en relación a tiempos de respuesta
- Mantenerse actualizado de acuerdo a los nuevos alcances del servicio, cuando sea notificado
- Mantener un alto sentido del servicio al cliente (comunicación, amabilidad, analítico).
- El PRESTADOR se compromete a que el personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 2 que atenderá Oficinas centrales, se ubicarán dentro de las instalaciones de las mismas, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas. El PRESTADOR proporcionará un mínimo de 2 personas con este perfil, independientemente de la estimación que el PRESTADOR considere para cumplir con los niveles de servicio.
- El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 2 que atenderá Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, se ubicarán dentro de las instalaciones del ES del PRESTADOR, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, y sábados de 8:30 a 16:00 horas.

SOPORTE TÉCNICO 3ER. NIVEL. Los ingenieros de soporte técnico 3re. nivel deberán de tener el siguiente perfil:

PERFIL:

- Ser titulado o pasante con estudios a nivel licenciatura o ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.
- Contar con dos años de experiencia en operación de puesto similar. Desempeñando actividades de soporte técnico 3re. Nivel.
- Contar con certificación de Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) o superior.

RESPONSABILIDADES:

- Resolución de los incidentes asignados
- Investigación y diagnóstico del incidente hasta su solución.
- Documentación de todas las soluciones de raíz en la base de datos de conocimiento.
- El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 3 que atenderá Oficinas centrales, se ubicarán dentro de las instalaciones de las mismas, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas. El PRESTADOR proporcionará como mínimo 2 personas con este perfil, independientemente de la estimación que el PRESTADOR considere para cumplir con los niveles de servicio.
- El personal asignado para las funciones de Soporte de nivel 3 que atenderá Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, se ubicarán dentro de las instalaciones del ES del PRESTADOR, cubriendo un horario de labores de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas, y sábados de 8:30 a 16:00 horas.
- Es responsabilidad del PRESTADOR asignar la cantidad del personal que estime pertinente de acuerdo a los perfiles requeridos, para cumplir con los términos y condiciones que se establezcan en los niveles de servicio. Independientemente de la cantidad de personal que asigne el PRESTADOR para ocupar los perfiles solicitados, los horarios de labores deberán ser de manera interrumpida dentro de la cobertura solicitada.

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

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

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

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

El PRESTADOR se obligará a realizar la sustitución de personal dentro de los 3 (tres) días hábiles del mes inmediato siguiente de acuerdo a la solicitud emitida por el INSTITUTO FONACOT. Durante la ausencia del personal solicitado para sustitución, las funciones podrán ser realizadas por otra persona inclusive de distinto perfil, sin embargo, permanecerán vigentes los términos y condiciones establecidos en los niveles de servicio.

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

Para el desarrollo de las actividades del personal anteriormente señalado el PRESTADOR se obligará a proporcionar la infraestructura necesaria para la operación del ES, integrado por mesa de trabajo y silla, así como los elementos de comunicación para integrar sus equipos a la red de voz y datos Institucional, el resto de los elementos deberán ser suministrados por el PRESTADOR 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 PRESTADOR se obligará a proporcionar las Pc's necesarias para el desarrollo de las funciones del personal asignado. Las Pc's que se provean al personal asignado en oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT deberán cumplir con características similares a las requeridas por el INSTITUTO FONACOT, con el siguiente software Microsoft Windows XP y Office 2003 Pro con Outlook, cliente de antivirus vigente y con la última versión liberada en el mercado, así como cualquier otro elemento de hardware y software necesarios para operar el software del ES y proveer el servicio requerido.

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

DÉCIMA OCTAVA. SERVICIOS BAJO DEMANDA Y A SOLICITUD EXPRESA DE AREA TECNICA DEL INSTITUTO FONACOT. Se refiere a servicios extras que proporcionara el PRESTADOR bajo demanda y a solicitud expresa del área técnica del INSTITUTO FONACOT.

Los servicios adicionales se dividirán en dos:

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

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

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

DÉCIMA NOVENA. GENERALES DEL SERVICIO. El PRESTADOR deberá entregar reportes del estado y desempeño del servicio prestado, de forma periódica, conforme a los acuerdos establecidos con el INSTITUTO FONACOT.

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

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

Entregable	Nivel de servicio
Entrega de los reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio	Dentro de los 3 (tres) primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Administración de activos. Detalles del inventario de activos involucrados, para la prestación del servicio, por inmueble, edificio, piso, site.	Dentro de los 3 (tres) primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Análisis de causas. Detalles de los resultados de cada análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes.	Dentro de los 3 (tres) primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Cambios de personal. Reporte de cambios propuestos en las posiciones clave, indicando razón de cambio del recurso y plan de transferencia de habilidades y conocimientos para asegurar la calidad del servicio.	Dentro de los 3 (tres) primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Estado de problemas activos. Descripción de problemas activos, acciones propuestas y ejecutadas, así como fechas previstas de solución.	Dentro de los 3 (tres) primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
Control de cambios. Para altas bajas y cambios en la infraestructura bajo	24 (veinticuatro) horas antes de la fecha en la que se deba de ejecutar el cambio,

Entregable	Nivel de servicio
responsabilidad del PRESTADOR	debidamente autorizado por el INSTITUTO FONACOT.
Problemas mayores. Entrega del reporte forense, documentado detalladamente un incidente o problema presentado.	24 horas después de recibida la solicitud en la mesa de servicios

VIGÉSIMA. TRANSICION DE SERVICIOS A UN NUEVO PRESTADOR. El PRESTADOR estará obligado a colaborar y facilitar las labores de transferencia de servicios del PRESTADOR a un nuevo PRESTADOR al finalizar la vigencia del contrato.

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

Perfiles de servicio instalados en el INSTITUTO FONACOT.

Relación de perfiles de servicio distribuidos por inmuebles, unidades administrativas y perfiles de los mismos.

Relación de software comercial e institucional instalado de cada equipo administrado. Toda aquella documentación adicional relacionada con la certificación de aplicaciones.

Licencias de software comercial.

Relación del software instalado en cada punto de servicio.
Consolidado del software instalado en cada punto de servicio distribuido por unidad administrativa e inmueble.

Base de datos de conocimiento.

Solicitudes de instalación de software comercial con corte mensual y separado por unidad administrativa e inmueble del último año de la vigencia del contrato.

Detalle de incidencias y soluciones por cada equipo

Los 50 (cincuenta) reportes (incidencias y/o solicitudes) más presentados en la mesa de servicios con corte mensual por unidad administrativa e inmueble del último año de la vigencia del contrato.

Los 100 (cien) usuarios que levantan más reportes, clasificados por unidad administrativa y por inmueble del último año de la vigencia del contrato.

Todos los reportes de incidencias críticas presentados durante la vigencia del contrato, completamente documentados.

Consolidado de reportes de niveles de servicio proporcionados durante la vigencia del contrato.

Copia de las bases de datos de las aplicaciones de la mesa de servicios del PRESTADOR (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 PRESTADOR entrante y saliente deberán firmar los acuerdos de nivel operacional de conformidad con el INSTITUTO FONACOT, así como con terceros que designe.

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

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

Transferencia de servicios a la finalización del contrato.

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

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

- Anexo 1. Características técnicas que debe cumplir el equipo.
- Anexo 2. Direcciones donde se suministrara el equipo.
- Anexo 3. Lineamientos generales para la póliza de soporte técnico a equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, así como los suministrados por el PRESTADOR.
- Anexo 4. Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico.
- Anexo 5. Equipos en Garantía.
- Anexo 6. Equipos en póliza.
- Anexo 7. Características del antivirus.

VIGÉSIMA SEGUNDA. LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. El PRESTADOR se obliga a que el servicio objeto del presente contrato lo proporcione en las Oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. Insurgentes Sur, No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, así como en los domicilios detallados en el Anexo 2, denominado "Direcciones donde se suministrara el equipo".

VIGÉSIMA 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 siguientes precios unitarios:

1. La cantidad de \$283.00 (Doscientos ochenta y tres pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 439 (cuatrocientos treinta y nueve) equipos para el servicio de Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) durante 2008.



2. La cantidad de \$465.00 (Cuatrocientos sesenta y cinco pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 128 (ciento veintiocho) equipos para el servicio de Aproveccionamiento de Computadora portátil (Laptop) durante 2008.
3. La cantidad de \$316.00 (Trescientos dieciséis pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 62 (sesenta y dos) equipos para el servicio de Aproveccionamiento de Perfil proyección durante 2008.
4. La cantidad de \$1,623.00 (Un mil seiscientos veintitrés pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 2 (dos) equipos para el proveccionamiento de Computadora perfil desarrollador (MAC) 2008.
5. La cantidad de \$354.00 (Trescientos cincuenta y cuatro pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 516 (quinientos dieciséis) equipos para el servicio de Aproveccionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) 2009.
6. La cantidad de \$561.00 (Quinientos sesenta y un pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 8 (ocho) equipos para el servicio de Aproveccionamiento de Computadora portátil (Laptop) durante 2009.
7. La cantidad de \$382.00 (Trescientos ochenta y dos pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 9 (nueve) equipos para el servicio de Aproveccionamiento de Perfil proyección durante 2009.
8. La cantidad de \$55.00 (Cincuenta y cinco pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 291 (doscientos noventa y un) equipos para el servicio de Administracion de garantías.
9. La cantidad de \$80.00 (Ochenta pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 1204 (un mil veinticuatro) equipos para el servicio de Póliza soporte técnico.
10. La cantidad de \$950.00 (Novecientos cincuenta pesos, 00/100 M.N.), por cada uno de los 5 (cinco) agentes telefónicos para la operacion del escritorio de servicio de transición.
11. La cantidad de \$71,360.00 (Setenta y un mil trescientos sesenta pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada una de las 25 (veinticinco) licencias para administrador.
12. La cantidad de \$686.49 (Seiscientos ochenta y seis pesos, 49/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada una de las 1100 (un mil cien) licencias para clientes.
13. La cantidad de \$1'200,000.00 (Un millón doscientos mil pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$180,000.00 (Ciento ochenta mil pesos, 00/100 M.N.), correspondiente al Impuesto al Valor Agregado, por el servicio de implantación, configuración y puesta a punto de la solución de ES.
14. La cantidad de \$405,000.00 (Cuatrocientos cinco mil pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 48 (cuarenta y ocho) meses del servicio de operacion del escritorio de servicio en oficinas del PRESTADOR.
15. La cantidad de \$561.00 (Quinientos sesenta y un pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$84.15 (Ochenta y cuatro pesos, 15/100 M.N.) por concepto de

Impuesto al Valor Agregado, por el servicio mensual del aprovisionamiento de computadora portátil (Laptop).

16. La cantidad de \$561.00 (Quinientos sesenta y un pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, por cada uno de los 36 (treinta y seis) meses de servicio de cada uno de los 50 (cincuenta) equipos del aprovisionamiento de computadora portátil (Laptop).

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

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

VIGÉSIMA CUARTA. MONTOS TOTALES POR CONCEPTO DE SERVICIO. El INSTITUTO FONACOT pagará al PRESTADOR por los servicios efectivamente devengados y con base en los precios unitarios señalados en la cláusula que antecede, los siguientes montos totales por concepto:

1. Por los 439 (cuatrocientos treinta y nueve) equipos para el servicio de Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) durante 2008, la cantidad total de \$5'963,376.00 (Cinco millones novecientos sesenta y tres mil trescientos setenta y seis pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$849,506.40, (Ochocientos cuarenta y nueve mil quinientos seis pesos, 40/100 M.N.) por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
2. Por los 128 (ciento veintiocho) equipos para el servicio de Aprovisionamiento de Computadora portátil (Laptop) durante 2008, la cantidad de \$2'856,960.00 (Dos millones ochocientos cincuenta y seis mil novecientos sesenta pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$428,544.00, (Cuatrocientos veintiocho mil quinientos cuarenta y cuatro pesos, 00/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
3. Por los 62 (sesenta y dos) equipos para el servicio de Aprovisionamiento de Perfil proyección durante 2008, la cantidad de \$940,416.00 (Novecientos cuarenta mil cuatrocientos dieciséis pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$141,062.40, (Ciento cuarenta y un mil sesenta y dos pesos, 00/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
4. Por los 2 (dos) equipos para el aprovisionamiento de Computadora perfil desarrollador (MAC) 2008, la cantidad de \$155,808.00 (Ciento cincuenta y cinco mil ochocientos ocho pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$23,371.20, (Veintitrés mil trescientos setenta y un pesos, 20/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
5. Por los 516 (quinientos dieciséis) equipos para el servicio de Aprovisionamiento de Computadora personal perfil escritorio (pc's) 2009, la cantidad de \$6'575,904.00 (Seis millones quinientos setenta y cinco mil novecientos cuatro pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$986,385.60, (Novecientos ochenta y seis mil trescientos ochenta y cinco pesos, 60/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
6. Por los 8 (ocho) equipos para el servicio de Aprovisionamiento de Computadora portátil (Laptop) durante 2009, la cantidad de \$161,568.00 (Ciento sesenta y un mil quinientos sesenta y ocho pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$24,235.20, (Veinticuatro mil doscientos treinta y cinco pesos, 20/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.

7. Por los 9 (nueve) equipos para el servicio de Aprovisionamiento de Perfil proyección durante 2009, la cantidad de \$123,768.00 (Ciento veintitrés mil setecientos sesenta y ocho pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$18,565.20, (Dieciocho mil quinientos sesenta y cinco pesos, 20/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
8. Por los 291 (doscientos noventa y un) equipos para el servicio de Administración de garantías, la cantidad de \$128,040.00 (Ciento veintiocho mil cuarenta pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$19,206.00, (Diecinueve mil doscientos seis pesos, 00/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
9. Por los 1204 (un mil doscientos cuatro) equipos para el servicio de Póliza soporte técnico, la cantidad de \$4'816,000.00 (Cuatro millones ochocientos dieciséis mil pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$722,400.00, (Setecientos veintidós mil cuatrocientos pesos, 00/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
10. Por los 5 (cinco) agentes telefónicos para la operación del escritorio de servicio de transición, la cantidad de \$209,000.00 (Doscientos nueve mil pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$31,350.00, (Treinta y un mil trescientos cincuenta pesos, 00/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
11. Por las 25 (veinticinco) licencias para administrador, la cantidad de \$1'784,000.00 (Un millón setecientos ochenta y cuatro mil pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$267,600.00, (Doscientos sesenta y siete mil seiscientos pesos, 00/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
12. Por las 1100 (un mil cien) licencias para clientes, la cantidad de \$755,139.00 (Setecientos cincuenta y cinco mil ciento treinta y nueve pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$113,270.85, (Ciento trece mil doscientos setenta pesos, 85/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
13. Por el servicio de implantación, configuración y puesta a punto de la solución de ES, la cantidad de \$1'200,000.00 (Un millón doscientos mil pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$180,000.00 (Ciento ochenta mil pesos, 00/100 M.N.), correspondiente al Impuesto al Valor Agregado.
14. Por los 48 (cuarenta y ocho) meses del servicio de operación del escritorio de servicio en oficinas del PRESTADOR, la cantidad de \$19'440,000.00 (Diecinueve millones cuatrocientos cuarenta mil pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$2'916,000.00 (Dos millones novecientos dieciséis mil pesos, 00/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado.
15. Por el servicio mensual del aprovisionamiento de computadora portátil, la cantidad de \$561.00 (Quinientos sesenta y un pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$84.15 (Ochenta y cuatro pesos, 15/100 M.N.) por concepto de Impuesto al Valor Agregado. Este servicio será pagado únicamente cuando sea solicitado por parte del INSTITUTO FONACOT.
16. Por los 36 (treinta y seis) meses de servicio de cada uno de los 50 equipos del aprovisionamiento de computadora portátil (Laptop), dando un total de \$1'009,800.00 (Un millón nueve mil ochocientos pesos, 00/100 M.N.), más la cantidad de \$151,470.00 (Ciento cincuenta y un mil cuatrocientos setenta pesos, 00/100 M.N.), por concepto de Impuesto al Valor Agregado. Este servicio será pagado únicamente cuando sea solicitado por parte del INSTITUTO FONACOT.

VIGÉSIMA QUINTA. MONTO TOTAL DEL PRESENTE CONTRATO. De conformidad con el artículo 47, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el presupuesto mínimo a ejercer por éste concepto durante la vigencia del presente contrato es de \$18'447,911.60 (Dieciocho millones cuatrocientos cuarenta y siete mil novecientos once pesos, 60/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, y el presupuesto máximo a ejercer asciende a la cantidad de \$46'119,779.00 (Cuarenta y seis millones ciento diecinueve mil setecientos setenta y nueve pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado.

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

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

Año	2008	2009	2010	2011	2012
Monto máximo	\$2'972,789.00	\$9'791,010.00	\$11'118,660.00	\$11'118,660.00	\$11'118,660.00
Monto mínimo	\$1'189,115.60	\$3'916,404.00	\$4'447,464.00	\$4'447,464.00	\$4'447,464.00

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por cada período del 2008 al 2012, respectivamente. No habrá penalización ni responsabilidad alguna de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en los presupuestos que aprueben las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato, para cualquiera de los ejercicios fiscales.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. FORMA DE PAGO. El INSTITUTO FONACOT cubrirá al PRESTADOR la cantidad señalada en la cláusula Vigésima Segunda, por los servicios prestados en el mes vencido, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la cuenta

a) Eliminado

(dieciséis) días naturales, posteriores a la presentación de la *factura correspondiente*, la cual deberá contener los requisitos de ley y contar con el visto bueno del área usuaria.

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

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

- a. Se deberá de entregar el original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara; en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, 1° piso en la oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.



Eliminado:
a) Cuenta, clave, nombre y domicilio bancario.
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

- b. En caso de que el PRESTADOR presente su factura con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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

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

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

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

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



TRIGÉSIMA SEGUNDA. GARANTÍA DE RESPONSABILIDAD CIVIL. El PRESTADOR se obliga a contratar una póliza de responsabilidad civil o un seguro de daños a terceros o perjuicios que sus empleados pudieran causar al INSTITUTO FONACOT, por un importe de \$1'000,000.00 (Un millón de pesos, 00/100 M.N.), presentando dicha póliza o seguro por el monto total a erogar en el ejercicio fiscal 2008, sin incluir el 15% (Quince por ciento) del Impuesto al Valor Agregado, la cual deberá cubrir anualmente el monto máximo total por erogar en el ejercicio fiscal respectivo, asimismo, se obliga a entregarla al INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la firma del presente instrumento, renovando la garantía en los ejercicios fiscales 2009, 2010, 2011 y 2012, bajo las mismas condiciones que se describen en la presente cláusula.

Dicha póliza o seguro deberá ser expedido por la 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).

La póliza de fianza correspondiente deberá prever en su texto, cuando menos la siguiente redacción:

"El PRESTADOR se compromete ante el INSTITUTO FONACOT a responder por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar el ejercicio del presente contrato y los problemas de cualquier naturaleza que puedan derivar directamente de defectos o incumplimiento en la prestación de los servicios contratados y que no sean objeto de penalización".

TRIGÉSIMA TERCERA. DEVOLUCIÓN DE LAS GARANTÍAS. La fianzas a que se refieren las cláusulas Vigésima Octava y Vigésima Novena del presente contrato serán liberadas por el INSTITUTO FONACOT a través de la Subdirección General de Administración, una vez que el PRESTADOR demuestre haber cumplido con la totalidad de las obligaciones adquiridas en el presente contrato; para liberar dichas fianzas será indispensable la manifestación expresa y por escrito del INSTITUTO FONACOT, con fundamento en el artículo 68, fracción I, inciso b, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Que la fecha de prestación del servicio correspondiente al incremento que en su caso se solicite, deberá ser pactada de común acuerdo entre el INSTITUTO FONACOT y los PRESTADORES.
- Que la ampliación del servicio sea debidamente justificada por el área requirente.
- Que se cumpla con los lineamientos que en materia de austeridad presupuestal dicte la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

CUADRAGÉSIMA. PENA CONVENCIONAL. En los términos de lo previsto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 64 de su Reglamento, el INSTITUTO FONACOT, aplicará al PRESTADOR una pena convencional correspondiente al 1% (uno por ciento) por cada día natural de atraso sobre lo pendiente de

entregar en la prestación de los servicios, la cual no podrá ser superior al 10% (diez por ciento) del monto de los servicios entregados fuera de tiempo, considerando los siguientes casos:

1. La de entregar el plan de despliegue con el visto bueno por escrito del área técnica del INSTITUTO FONACOT.
2. La de entregar conforme a la programación de entrega dentro del plan de despliegue los equipos correspondientes a 2009 y 2010.
3. La de entregar el equipo retirado en el interior de la República, al lugar previamente destinado por el INSTITUTO FONACOT.
4. La de entregar el equipo retirado en el área Metropolitana de la Ciudad de México, al lugar previamente destinado por el INSTITUTO FONACOT.
5. La de instalar memoria de 2 GB (en un módulo) de acuerdo al calendario propuesto en el plan de despliegue a los equipos bajo esta cobertura.
6. La de prestar el servicio de mantenimiento preventivo para garantizar la operación de bienes informáticos, de acuerdo al calendario propuesto en el plan de despliegue.
7. La de reparar el bien o regresar el bien en un máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir del reporte del incidente inicial.
8. La de proporcionar un equipo por aquel que haya sido reportado 3 (tres) veces con falla en hardware relacionada en un periodo de 60 (sesenta) días con otro de características similares o superiores.
9. La de suministrar e instalar, los consumibles de los equipos proporcionados como respaldo.
10. La de llevar a cabo la implantación del centro telefónico del escritorio de servicio.
11. La de implantar el enlace de voz y datos del escritorio de servicio.
12. La de implantar canales alternos de contacto.
13. La de implantar la solución CMDB.
14. La de implantar la solución *desktop management*.
15. La de implantar la solución base de conocimientos.
16. La de implantar el portal web.
17. La de implantar reportes vía web.
18. La de implantar el tablero de control.
19. La de llevar a cabo la distribución, instalación, configuración y migración del escritorio de servicio.
20. La de poner a punto un dispositivo especializado a demanda.
21. La de brindar asistencia técnica de personal de soporte en horarios inhábiles conforme a la programación realizada por el INSTITUTO FONACOT.

22. La de entregar los reportes mensuales para la validación de los niveles de servicio dentro de los 3 (tres) primeros días hábiles del mes inmediato siguiente al que se reporta.
23. La de entregar los reportes mensuales con los detalles del inventario de activos involucrados, para la prestación del servicio, por inmueble, edificio, piso, site.
24. La de entregar los reportes mensuales con los resultados de cada análisis de causas de los problemas reportados y el plan para prevenir o evitar futuros incidentes.
25. La de entregar reporte de cambios de personal propuestos en las posiciones clave, indicando razón de cambio del recurso y plan de transferencia de habilidades y conocimientos para asegurar la calidad del servicio.
26. La de entregar reporte con descripción de problemas activos, acciones propuestas y ejecutadas, así como fechas previstas de solución.

Los factores para determinar las penalizaciones serán los siguientes:

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

Multiplicar el costo unitario mensual de la COMPUTADORA PERSONAL PERFIL PORTÁTIL por el número total máximo a suministrar de equipos del citado perfil, en el año 2009, más (suma).

Multiplicar el costo unitario mensual de PERFIL PROYECCIÓN por el número total máximo a suministrar de equipos del citado perfil, en el año 2009.

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

CUADRAGÉSIMA PRIMERA. DEDUCCIONES. En los términos de lo previsto por el artículo 54 antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el INSTITUTO FONACOT, según corresponda aplicará al PRESTADOR las deducciones (notas de crédito), a los conceptos del servicio que en su caso presente deficiencias.



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

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)	Criterio para aplicar deducción	% de deducción
Administración de garantías	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo de atención sobre fallas en la infraestructura tecnológica, y se calcula a través de:</p> <p>Tiempo promedio de atención (El tiempo que transcurre entre que se recibe la solicitud de soporte hasta que el PRESTADOR inicia actividades de soporte)</p> <p>Tiempo promedio de solución (El tiempo que transcurre entre que el personal de el PRESTADOR inicia actividades de soporte hasta que se resuelve el incidente)</p> <p>Entrega el 10° día hábil del Reporte Mensual de Eventos de Soporte a fallas atendidas durante el periodo.</p>	<p>La medición para este nivel de servicio será vía el Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en la cláusula Décima Tercera.</p>	<p>Reporte Mensual de Eventos de Administración de Garantías atendidas durante el periodo</p>	<p>de acuerdo a la ventana de servicio solicitados en la cláusula Décima Tercera</p>	<p>Que el tiempo de atención y/o respuesta en eventos de administración de garantías se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la cláusula Décima Tercera</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 (treinta) días</p>	<p>La [ascenderá a costo total para este se</p>

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

Nombre	Descripción	Nivel de servicio	Entregables	Cobertura (tiempo)	Criterio para aplicar deducción	% de deducción										
Escritorio de Servicio	<p>Este nivel de servicio cubre el tiempo del Escritorio de Servicio como son:</p> <table border="1" data-bbox="454 586 836 1029"> <thead> <tr> <th data-bbox="454 586 836 618">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="454 618 836 651">Rapidez para Contestar *</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 651 836 683">Tiempo en Espera *</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 683 836 716">Índice de abandono de llamadas *</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 716 836 748">Tiempo de la llamada en el Nivel 0 *</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 748 836 781">Tiempo de la llamada en el Nivel 1 *</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 781 836 813">Índice de Satisfacción de los Usuarios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 813 836 846">Documentación de Incidentes</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 846 836 878">Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="454 878 836 911">Seguimiento a incidentes escalados al Nivel 3</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Rapidez para Contestar *	Tiempo en Espera *	Índice de abandono de llamadas *	Tiempo de la llamada en el Nivel 0 *	Tiempo de la llamada en el Nivel 1 *	Índice de Satisfacción de los Usuarios	Documentación de Incidentes	Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal	Seguimiento a incidentes escalados al Nivel 3	<p>La medición para este nivel de servicio será vía herramientas del ACD y del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT de acuerdo a los niveles de servicio solicitados en el inciso E del <u>anexo 4</u>, denominado "<u>Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico</u>".</p>	<p>Reporte Mensual de llamadas durante el periodo</p>	<p>De acuerdo a la ventana de servicio solicitados en la cláusula Décima Segunda y en el inciso E del <u>anexo 4</u>, denominado "<u>Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico</u>".</p>	<p>Que los tiempos solicitados se realice en promedio mensual en tiempos mayores a los definidos en la tabla del inciso E del <u>anexo 4</u>, denominado "<u>Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico</u>".</p> <p>Si la disponibilidad es inferior se aplicaran deducciones</p> <p>Meses se consideran de 30 (treinta) días</p>	<p>La ascenderá a costo total para este se</p>
Descripción																
Rapidez para Contestar *																
Tiempo en Espera *																
Índice de abandono de llamadas *																
Tiempo de la llamada en el Nivel 0 *																
Tiempo de la llamada en el Nivel 1 *																
Índice de Satisfacción de los Usuarios																
Documentación de Incidentes																
Respuesta a solicitudes por correo electrónico o portal																
Seguimiento a incidentes escalados al Nivel 3																

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

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

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

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

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

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

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

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

CUADRAGÉSIMA 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) Se declara en concurso mercantil o le sobreviene una huelga o por cualquier causa análoga.
- H) Cuando la disponibilidad del servicio en dos meses consecutivos sea menor o igual 75%
- I) En general, por cualquier incumplimiento a las obligaciones pactadas en el presente contrato y en sus anexos.

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

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, las bases de datos y todos los materiales asociados, archivos, pruebas, respaldos y la documentación derivada, deberán entregarse al INSTITUTO FONACOT al término de la prestación de los servicios. Lo anterior en términos de lo establecido en la "Carta de Confidencialidad" firmada y entregada al Instituto FONACOT.

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

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

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

QUINGUAGÉSIMA. 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 63 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 mas allá del control razonable de dicha parte, y no es resultado de su falta o negligencia, y si dicha parte no ha sido capaz de superar dicho acontecimiento mediante el ejercicio de la debida diligencia. Sujeto a la satisfacción de las condiciones precedentes, el caso fortuito o fuerza mayor incluirá, en forma enunciativa y no limitativa:

- A) Fenómenos de la naturaleza, tales como tormentas, inundaciones y terremotos;
- B) Incendios;
- C) Guerras, disturbios civiles, motines, insurrecciones y sabotaje;
- D) Huelgas u otras disputas laborales en México; y
- E) Leyes de aplicación general de cualquier autoridad gubernamental.

Queda expresamente convenido que caso fortuito o fuerza mayor no incluirá ninguno de los siguientes eventos:

- A) 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
- B) Cualquier acto u omisión derivados de la falta de previsión por parte del PRESTADOR.

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

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

QUINGUAGÉSIMA SEGUNDA. PAGOS EN EXCESO. De conformidad con lo previsto en los artículos 51 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 67 de su Reglamento, tratándose de pagos en exceso que haya recibido el PRESTADOR, 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.

QUINGUAGÉSIMA TERCERA. ADMINISTRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO. De conformidad con lo previsto en el artículo 55-A del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Ing. Ernesto Vázquez Bravo, quien desempeña las funciones de la Dirección de Tecnología de Información, será el encargado de vigilar y administrar el cumplimiento del presente contrato.

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

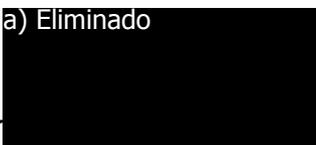
LEÍDO EL PRESENTE CONTRATO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DÍA 31 DE OCTUBRE DE 2008, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR



LIC. ENRIQUE FRANCO CIURANA
APODERADO LEGAL

a) Eliminado


SR. _____
APODERADO LEGAL

CONTRATO No. I-SD-2008-165

ELABORÓ: LIC. CELIA NAJERA ALARCON 

SUPERVISÓ: LIC. MINERVA SANDOVAL ALANIS 

Eliminado:
a) Nombre y firma
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

Anexo 1

Características técnicas que debe cumplir el equipo.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
COMPUTADORA PERSONAL PERFIL ESCRITORIO	
Chasis	Small Form Factor Bajo Perfil
Procesador	INTEL® CORE™ 2 DUO E8200 a 2.66Ghz o superior.
Tecnología	Vpro activado TPM (Trusted Platform Module) version 1.2
Tarjeta madre	System Bus mínimo 1333 Mhz.
Chipset	Intel Q35 o superior
Software de administración del equipo. (BIOS)	Software propietario del fabricante del equipo ofertado con implementación sobre el DMI 2.0. Dicho software deberá contar con derechos de autor del fabricante del equipo ofertado.
Slots de expansión libres después de configuración.	Mínimo 1, máximo 4 tipo PCI
Puertos integrados al Mother board.	Para teclado con conector tipo minidIn o USB
	Para mouse con conector tipo minidIn o USB
	Mínimo un paralelo
	Mínimo seis USB v 2.0 o superior libres. Los puertos frontales podrán ser conectados a la mother board a través de cable.
	1 tipo Gigabit Ethernet
	Mínimo un serial
	Mínimo uno para monitor externo
	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.
Memoria Ram.	Mínimo 2 GB en un solo módulo Compatible con la velocidad y las características de los bancos de memoria de la tarjeta madre. Mínimo expandible a 4 GB
Disco duro.	Mínimo de 160Gb o superior sin compactar. Tipo Serial ATA Mínimo a 7200 RPM
Tarjeta de red.	Tipo Gigabit Ethernet integrada a la motherboard Velocidad de transmisión 10/100/1000 BASE-T
Video.	Integrado a la mother board mínimo de 128 MB con memoria compartida
Monitor.	LCD a color de mínimo 16.8 pulgadas visibles tipo flat panel TFT con resolución mínima de 1280 por 1024 pixeles. No se acepta formato widescreen.
Sonido integrado	Audio con línea de entrada, línea de salida y entrada para micrófono,
Dispositivo óptico	Quemador DVD+/-RW de 8X
Teclado.	En español latinoamericano.
	Mínimo de 104 teclas
	Con conector tipo PS2 o USB.
Mouse óptico	De dos botones, óptico con scroll, conector tipo PS2 o USB
Componentes.	En gabinete de CPU, mother board, monitor, teclado y mouse deben ser de la misma marca y llevar el logotipo de la misma.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con WINDOWS VISTA, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberán estar registradas en el WINDOWS CATALOG del Site de Microsoft, en la siguiente dirección: http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&cid=200&q=s El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Member Board o Leadership por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (www.dmtf.org). Se deberá presentar la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.
Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos del presente contrato deberán incluir el licenciamiento OEM del sistema operativo Microsoft Windows Vista, considerando que el Instituto cuenta con un contrato Enterprise Agreement con Microsoft

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
COMPUTADORA PERFIL LAPTOP	
Procesador.	INTEL® CORE™ 2 DUO T7700 a 2.40Ghz o superior.
Tecnología	CPro Activado TPM (Trusted Platform Module) version 1.2
Chipset	chipset intel 965PM o superior
Memoria Ram	Mínimo con 2 GB tipo DDR2 mínimo a 667 MHz, en un solo módulo. Expandible mínimo a 4 GB
Puertos integrados en forma fija al cuerpo de la computadora portátil	Mínimo tres puertos USB V. 2.0 o superior Mínimo un puerto para monitor externo VGA
Mouse	Touch pad o equivalente. Se deberá proporcionar adicionalmente un mouse USB óptico con scroll de la misma marca del equipo.
Teclado	En español latinoamericano
Pantalla	LCD TFT WXGA mínimo de 14.1" visibles.
Memoria de video	Mínimo de 128 MB compartida
Disco duro	Con capacidad mínima de 160 GB sin compactar de 7200 rpm
Unidad Combo	DVD+- RW interna de 8X
Módem	Interno a 56Kbps
Tarjeta de red	Interna integrada Compatible con IEEE802.3 10/100/1000 Base Tx Con conector RJ45
Tarjeta de red inalámbrica	Compatible con 802.11 b/g
Batería	Recargable Con mínimo 6 celdas o células de carga.
Sonido	Incluido con bocinas internas
Peso	Máximo 2.5 Kg.
Seguridad	Seguros de protección para fijarse a estación de trabajo. Cable con candado que se pueda fijar a una estación de trabajo
Maletín de transporte	Incluido
Manuales y discos de instalación	Manuales de operación, referencia y discos de instalación en formato de CD o DVD incluidos por equipo
Equipo con la marca	En gabinete

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
del fabricante.	
Compatibilidad	Se requiere que el equipo ofertado sea compatible con WINDOWS VISTA, por lo que la marca y la familia del equipo ofertado deberán estar registradas en el WINDOWS CATALOG del Site de Microsoft, en la siguiente dirección: http://winqual.microsoft.com/HCL/ProductList.aspx?m=v&cid=200&q=s
	El fabricante del equipo propuesto debe ser un miembro activo de la DMTF dentro de la categoría de Member Board o Leadership, por lo cual debe aparecer dentro del directorio publicado en la página electrónica de la DMTF (www.dmtf.org). Se deberá presentar la impresión de la página web que acredite tal situación, con la dirección URL de donde se obtuvo.
Licencia a entregar del sistema operativo	Los equipos del presente contrato deberán incluir el licenciamiento OEM del sistema operativo Microsoft Windows Vista, considerando que el Instituto cuenta con un contrato Enterprise Agreement con Microsoft.
Accesorio Adicional	El PRESTADOR suministrara únicamente 2 módulos de Docking Station compatibles con 2 equipos del o los modelos propuestos.

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

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
PROYECTOR	
Resolución nativa	Mínima XGA 1024x768 pixeles
Brillo	Mínima de 2500 Lúmenes
Modos de proyección	Frontal, Inversa/Posterior, Techo
Rango de proyección	Mínimo entre 1.5 mts. y 10 mts.
Interfase	Para video, VGA, S-Video, DVI, RCA
Tiempo mínimo de operación	Mínimo 4 horas continuas sin apagarse
Menú de configuración	Por pantalla
Control Remoto	Incluido
Altavoz de audio	Incluido
Maletín	Incluido
Manuales y cables	Manuales, cables y todos los componentes necesarios para su conexión incluidos
Peso	Máximo de 2.5 kg.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Perfil Desarrollador MAC	
Cantidad (dos, en oficina centrales)	
Procesador	Intel® Core™ 2 DUO 2GHZ
Cache	4 MB L2
Bus Interno	667 GHZ
Memoria Ram	2 GB DE SDRAM DDR2 PC2-5300 a 667 MHz
Memoria De Video	Radeon x1600 de ATI con 128 MB de SDRAM GDDR3
Disco Duro	Serial ATA de 160 GB a 7.200 RPM
Puertos USB	3 puertos USB 2.0, 2 puertos USB 1.1
Tarjeta Madre	De la misma marca del fabricante del equipo
Dispositivo Óptico	8x superdrive (doble-capa)
Monitor	19" Plano LCD, TFT, 1.440 por 900 pixeles

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Tarjeta De Red	10/100/1000Base-T (Gigabit) incorporada
Tarjeta Wireless	Airport Extreme (802.11g) a 54 MBPS incorporada
Tarjeta De Sonido	Soporte a estéreo y sistema de sonido surround 5.1
Sistema Operativo	MAC OS X v10.4.6 Tiger o versión superior (español)
Automatización De Oficina	Office 2008 Professional para Macintosh(Español)
Otro Software	Virtual PC para Macintosh
Teclado	En español con distribución latinoamericana (Apple Keyboard)
Mouse	Mighty Mouse con scroll 360°



Anexo 2

Direcciones donde se suministrara el equipo.

Representación	Dirección	Estado	CP
AGUASCALIENTES	Av. López Mateos Poniente 421, Zona Centro	Aguascalientes	C.P. 20000
MEXICALI	Av. Zaragoza No. 1938 Planta Baja Col. Nueva	Baja California	C.P. 21100
TIJUANA	Bvd. Díaz Ordaz No. 14072 Col. José Sandoval Delegación la Mesa	Baja California	C.P. 22105
ENSENADA	Lote 12 Mza 9 de la 1a Sección de la Ciudad de Ensenada	Baja California	C.P. 22800
LA PAZ	Revolución 547, entre Hidalgo y Morelos, Locales 1,2, y 3 Col. Centro	Baja California Sur	C.P. 23000
LOS CABOS	Fco. Villa Edif. Anibal (Canacindra) Col. Benito Juárez	Baja California Sur	C.P. 23450
CAMPECHE	Palacio Federal Av. 16 de Septiembre S/N Col Centro Entre Calle 51 Y 53	Campeche	C.P. 24000
CD. DEL CARMEN	Edif. RIFER Calle 28 X 29 No. 105 Col. Centro	Campeche	C.P. 24100
TUXTLA GTZ	3a. Norte Poniente No. 1395 Col. Moctezuma	Chiapas	C.P. 29030
TAPACHULA	4a Av. Sur No. 1 A P. B., Col. Centro, Tapachula, Chiapas.	Chiapas	C.P. 30700
CHIHUAHUA	Calle Séptima 1002, Zona Centro	Chihuahua	C.P. 31000
CD. JUÁREZ	Av. 16 de Septiembre 971 Local B Col. Partido Romero	Chihuahua	C.P. 32000
TORREÓN	Av. Morelos No. 138 Poniente Col. Centro	Coahuila	C.P. 27000
SALTILLO	Periférico. Luis Echeverría No1560 Col. Guanajuato	Coahuila	C.P. 25286
MONCLOVA	Venustiano Carranza 605 Oriente Zona Centro	Coahuila	C.P. 25700
CIUDAD ACUÑA	Lerdo No. 890 Sur, Centro Cd. Acuña Coahuila	Coahuila	C.P. 26200
PIEDRAS NEGRAS	Abasolo No. 505 esquina Hidalgo, Centro Piedras Negras Coahuila	Coahuila	C.P. 26030
MANZANILLO	Bvd. Lázaro Cárdenas No. 1721 Col. Playa Azul Manzanillo, Colima	Colima	C.P. 28218
COLIMA	Nigromante No. 122, Col. Centro	Colima	C.P. 28000
VALLEJO	Norte 45 - 853-B, Col. Industrial Vallejo	Distrito Federal	C.P. 02300
CONGRESO DEL TRABAJO	Ricardo Flores Magón 44 PB, Col. Guerrero	Distrito Federal	C.P. 06300
OFICINAS	Av. Insurgentes Sur No. 452 Col.	Distrito Federal	C.P. 06760

Representación	Dirección	Estado	CP
CENTRALES	Roma Sur		
PORTALES	Municipio Libre No. 83 Esq. Balboa Col. Portales	Distrito Federal	C.P. 03300
TACUBAYA	Calle Doctora No. 35 Col. Tacubaya	Distrito Federal	C.P. 11870
ZARAGOZA	Bld. Puerto Aéreo No. 81 1er. Piso Col. Federal	Distrito Federal	C.P. 15700
TACUBA	Mar Mediterráneo No. 68 Col. Tacuba	Distrito Federal	C.P. 11400
UNAM	Ciudad Universitaria	Distrito Federal	C.P. 04510
DURANGO	Juárez 109 Sur, Centro entre Serdan y Negrete	Durango	C.P. 34000
GÓMEZ PALACIO	Morelos No. 326 Nte Col. Centro Gómez Palacio, Dgo.	Durango	C.P. 35000
ECATEPEC	Vía Morelos Km. 15.5 Esq. Av. Hidalgo Col. Santa Clara	Edo. De México	C.P. 55540
CHALCO	Plaza del ángel Local 15 Calle s/n % Enseñanza Técnica y Vicente Guerrero Col. Centro Chalco	Edo. De México	C.P. 56600
TLALNEPANTLA	Av. Río Lerma No. 134 Col. Romana Tlalnepantla, Edo. Méx.	Edo. De México	C.P. 54030
CUAUTITLAN R. RUBIO	Av. 20 de Noviembre No. 106 Col. Centro	Edo. De México	C.P. 54800
NAUCALPAN	Vía Gustavo Baz Sur No. 12 Loc 10 Plaza Las Fuentes Centro	Edo. De México	C.P. 53000
TOLUCA	Ignacio Allende Sur 116 Col. Centro	Edo. De México	C.P. 50000
LEÓN	Emiliano Zapata 202 Esq. 5 de Febrero, piso 1 Col. Centro	Guanajuato	C.P. 37000
IRAPUATO	Bld. Gustavo Díaz Ordaz No. 2888 Int 1 Col. Jardines de Irapuato	Guanajuato	C.P. 36660
CELAYA	Bld. Adolfo López Mateos Pte. 1016 local 218 Col. Arboledas	Guanajuato	C.P. 38060
ACAPULCO	Costera Miguel Alemán No. 707 Mezzanine Fraccionamiento Magallanes	Guerrero	C.P. 39670
CHILPANCINGO	Privada de Jacarandas S/N Planta baja puerta 4, Col Burócratas	Guerrero	C.P.
IGUALA	Aldama No. 31 Desp. 3 Col. Centro piso 1	Guerrero	C.P. 40000
PACHUCA	Bld. Felipe Angeles s/n, Edif. SELAFE, Col. Guezco	Hidalgo	C.P. 42080
PTO. VALLARTA	Av. Francisco Villa No. 1474, Planta Baja Col. Los Sauces	Jalisco	C.P. 48328
GUADALAJARA	Av. Federalismo Nte. 696, Sector Hidalgo	Jalisco	C.P. 44200
OCOTLAN	Calle Morelos No. 202 Col. Centro Ocotlan, Jalisco	Jalisco	C.P. 47800

Representación	Dirección	Estado	CP
MORELIA	Av. Lázaro Cárdenas No. 2000 Col. Chapultepec Sur entre Sargento Manuel de la Rosa y Juan de la Barrera	Michoacán	C.P. 58260
ZAMORA	Av. Morelos Sur No. 403-B Col. Centro "Edif. SERVIRTE"	Michoacán	C.P. 59600
L. CÁRDENAS	Av. Melchor Ocampo No. 73-A, Altos 2o. Sector FIDELAC	Michoacán	C.P. 60950
URUAPAN	Emilio Carranza, Esq. J. Ayala, Pza. Paraíso, Int 4	Michoacán	C.P. 60000
CUERNAVACA	Plan de Ayala No. 1200 Col. Chapultepec	Morelos	C.P. 62450
CUAUTLA	Av. Reforma No. 113 Col. Emiliano Zapata Cuautla Morelos	Morelos	C.P. 62744
TEPIC	Av. Insurgentes No. 357 Pte. Col. San Juan	Nayarit	C.P. 63130
MONTERREY	Padre Mier Ote. No. 563 1o. Piso Col. Centro	Nuevo León	C.P. 64000
OAXACA	Carbonera s/n, Barrio Trinidad de las Huertas	Oaxaca	C.P. 68120
TUXTEPÉC	Libertad No. 290, Planta Baja, Col. Centro	Oaxaca	C.P. 68300
PUEBLA	Calle 9 Norte No. 208, Col. Centro	Puebla	C.P. 72000
TEHUACAN	5 Oriente 723 Local 11 Tehuacan Puebla Col. La Purísima	Puebla	C.P. 75784
TEZIUTLAN	Privada Cuauhtémoc No. 709 Col. Centro Teziutlan, Puebla	Puebla	C.P. 73800
QUERÉTARO	Ángela Peralta No. 11, piso 2 Col. Centro	Querétaro	C.P. 76000
SAN JUAN DEL RÍO	Av. Juárez Pte No. 59 Local 5-A Col. Centro	Querétaro	C.P. 76800
CANCÚN	Av. Tulum N° 31 Primer Piso Local B, Súper Manzana 23, Manzana 39	Quintana Roo	C.P. 77500
COZUMEL	Joaquín Coswell Entre 3 Sur y Morelos Municipio Cozumel	Quintana Roo	
PLAYA DEL CARMEN	Carretera Federal Esq. Constituyentes Municipio Solidaridad	Quintana Roo	
CHETUMAL	Av. Othón Pompeyo Blanco No 204 Entre Héroes y Juárez Col. Centro	Quintana Roo	C.P. 77000
SAN LUIS POTOSÍ	Independencia No. 1630 Col. Barrio San Miguelito	San Luis Potosí	C.P. 78339
CD. VALLES	Pedro Antonio de los Santos No. 12 Col. Centro	San Luis Potosí	C.P. 79000
MAZATLÁN	Av. Ejercito Mexicano No. 1401-A Col Ferrocarrilera	Sinaloa	C.P. 82010
CULIACÁN	Aguilar Barraza No. 1297 Col. Centro Sinaloa	Sinaloa	C.P. 80029

Representación	Dirección	Estado	CP
LOS MOCHIS	Av. Ignacio Allende No. 734-3 Col. Centro	Sinaloa	C.P. 81200
HERMOSILLO	Dr. Aguilar No. 13 Col. Centenario Esq. Comonfort	Sonora	C.P. 83260
CD. OBREGÓN	Ignacio Allende 823 Oriente, Plaza el Dorado Loc. 1 B Col. Centro	Sonora	C.P. 85000
NOGALES	Carretera Internacional Km. 5.5 Plaza Kino Local 33 Parque Industrial	Sonora	C.P. 84000
VILLAHERMOSA	Juárez 118-120 Esq. R. Mtz. De Escobar, Col. Centro	Tabasco	C.P. 86000
REYNOSA	Aldama 1100 Loc. 26 Cto. Río Grande, Centro	Tamaulipas	C.P. 88500
NUEVO LAREDO	Av. Obregón No. 2244 Col. Benito Juárez Nuevo Laredo Tamps.	Tamaulipas	C.P. 88209
TAMPICO	Av. Hidalgo No. 3000 Col. Águila 1er. Piso	Tamaulipas	C.P. 89230
CIUDAD VICTORIA	Juárez No. 324 entre calle 14 y 15 Col. Centro Cd. Victoria	Tamaulipas	C.P. 87000
MATAMOROS	Calle 14 No. 229 Esq. España Col. Buenavista	Tamaulipas	C.P. 87350
TLAXCALA	Carr. Tlaxcala - Puebla Km. 1.5, Edif. SELAFE	Tlaxcala	C.P. 90000
VERACRUZ	Av. Independencia No. 788 Col. Centro Esq. Const. 1er Piso	Veracruz	C.P. 91700
COATZACOALCOS	Av. Juárez No. 511, Col. Centro	Veracruz	C.P. 96400
CÓRDOBA	Calle 5 No. 308 Despacho 2 Entre Av. 3 y Av. 5, Col. Centro	Veracruz	C.P. 94500
MÉRIDA	Paseo de Montejo por 43 No. 492-A Col. Centro	Yucatán	C.P. 97000
ZACATECAS	Bld. José López Portillo No. 303 Edificio S.T.P.S. Col. Dependencias Federales	Zacatecas	C.P. 98600
FRESNILLO	Cuauhtémoc No. 4, Col. Centro Fresnillo Zacatecas	Zacatecas	C.P. 99000



Cantidad de los equipos a suministrar por ubicación.

Dirección	Pc - Nvo	Pc - Sust 1 Etapa	Pc - Sust 2 Etapa	Laptop - Nvo	Laptop -Sust 1 Etapa	Laptop -Sust 2 Etapa	Proyector Nvo	Proyector Sust 1 Etapa	Proyector Sust 2 Etapa	Pc- Diseño
Acapulco	0	4	6	1	1	0	0	1	0	0
Chilpancingo	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Iguala	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aguascalientes	3	5	7	1	1	0	1	1	0	0
Campeche	0	6	4	1	1	0	0	1	0	0
Ciudad del Carmen	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Cancún	0	5	9	1	1	0	0	1	0	0
Chetumal	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Cozumel	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Playa del Carmen	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Chihuahua	2	4	10	1	1	0	0	1	0	0
Ciudad Juárez	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0
Cuernavaca	0	4	9	1	1	0	1	1	0	0
Cuatla	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Culiacán	0	6	7	1	1	0	1	1	0	0
Los Mochis	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0
Durango	0	4	8	1	1	0	1	1	0	0
Gómez Palacio	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guadalajara	1	3	10	1	1	0	1	1	0	0
Ocotlán	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Hermosillo	0	4	13	1	1	0	1	1	0	0
Ciudad Obregón	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Nogales	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
La Paz	1	6	4	1	1	0	1	0	1	0
Los Cabos	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
León	1	3	9	1	1	0	1	1	0	0
Celaya	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0
Irapuato	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Manzanillo	0	2	2	1	0	0	1	0	0	0
Colima	0	3	3	0	1	0	0	1	0	0
Mazatlán	0	4	8	1	1	0	0	1	0	0
Mérida	0	4	12	1	1	0	0	1	0	0

Dirección	Pc - Nvo	Pc - Sust 1 Etapa	Pc - Sust 2 Etapa	Laptop - Nvo	Laptop - Sust 1 Etapa	Laptop - Sust 2 Etapa	Proyector Nvo	Proyector Sust 1 Etapa	Proyector Sust 2 Etapa	Pc - Diseño
Mexicali	2	2	7	1	1	0	0	1	0	0
Monterrey	0	4	15	1	1	0	0	1	0	0
Reynosa	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Morelia	0	4	6	1	1	0	0	1	0	0
Lázaro Cárdenas	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Zamora	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Uruapan	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Oaxaca	0	5	5	1	1	0	0	1	0	0
Tuxtepec	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Pachuca	0	4	5	1	1	0	0	1	0	0
Puebla	0	4	10	1	1	0	2	1	0	0
Tehuacan	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Puerto Vallarta	3	1	1	1	0	0	1	0	0	0
Tepic	0	2	3	0	1	0	0	1	0	0
Querétaro	0	4	6	1	1	0	0	1	0	0
San Juan del Río	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Saltillo	2	4	6	1	1	0	3	1	0	0
Monclova	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Acuña	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Piedras Negras	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
San Luis Potosí	3	6	8	1	1	0	0	1	0	0
Ciudad Valles	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Tampico	0	4	9	1	1	0	0	1	0	0
Matamoros	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciudad Victoria	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tijuana	1	4	6	1	1	0	0	1	0	0
Tlaxcala	0	3	6	1	1	0	1	1	0	0
Teziutlán	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Toluca	0	7	14	1	1	0	1	1	0	0
Torreón	0	4	8	1	1	0	0	1	0	0
Tuxtla Gutiérrez	0	3	7	1	1	0	0	1	0	0
Tapachula	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Veracruz	1	4	10	1	1	0	0	1	0	0

Dirección	Pc - Nvo	Pc - Sust 1 Etapa	Pc - Sust 2 Etapa	Laptop - Nvo	Laptop -Sust 1 Etapa	Laptop -Sust 2 Etapa	Proyector Nvo	Proyector Sust 1 Etapa	Proyector Sust 2 Etapa	Pc- Diseño
Coatzacoalcos	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Córdoba	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Villahermosa	0	4	6	1	1	0	0	1	0	0
Zacatecas	0	4	3	1	1	0	0	1	0	0
Fresnillo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL	30	172	285	36	34	0	18	33	1	0
--------------	-----------	------------	------------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	----------	----------

Portales	1	6	12	1	1	0	0	1	0	0
Tacubaya	0	7	13	1	1	0	1	0	0	0
UNAM	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Tlalnepantla	0	3	9	1	1	0	0	1	0	0
Naucalpan	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
Cuautitlán	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vallejo	1	5	13	1	1	0	0	0	0	0
Congreso	0	2	5	0	0	0	0	0	0	0
Ecatepec	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
Zaragoza	0	3	14	1	0	0	0	1	0	0
Chalco	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Tacuba	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
SINEIF	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL	4	30	85	5	4	0	1	3	0	0
--------------	----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Dirección Oficinas Centrales	Pc - Nvo	Pc - Sust 1 Etapa	Pc - Sust 2 Etapa	Laptop - Nvo	Laptop -Sust 1 Etapa	Laptop -Sust 2 Etapa	Proyector Nvo	Proyector Sust 1 Etapa	Proyector Sust 2 Etapa	Pc- Diseño
Subdirector General de Administración	6	52	38	0	5	0	0	3	0	0
Dirección General	0	3	0	0	4	1	0	0	0	0

Dirección	Pc - Nvo	Pc - Sust 1 Etapa	Pc - Sust 2 Etapa	Laptop - Nvo	Laptop -Sust 1 Etapa	Laptop -Sust 2 Etapa	Proyector Nvo	Proyector Sust 1 Etapa	Proyector Sust 2 Etapa	Pc- Diseño
Subdirección General de Finanzas	2	31	21	2	0	2	0	0	0	0
Representante Jurídico del Instituto	0	7	1	4	1	0	0	0	0	0
Órgano Interno de Control	8	30	0	5	5	0	0	0	1	0
Subdirección General de Operaciones	3	19	52	4	3	2	1	0	0	1
Dirección de Tecnología de Información	0	27	25	5	4	3	0	2	6	0
Subdirección General de Planeación	0	15	9	1	6	0	1	0	1	1
TOTAL	19	184	146	21	28	8	2	5	8	2
TOTAL GENERAL	53	386	516	62	66	8	21	41	9	2

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Anexo 3

Lineamientos generales para la póliza de soporte técnico a equipos propiedad del INSTITUTO FONACOT, así como los suministrados por el PRESTADOR.

LINEAMIENTOS GENERALES	SERVICIOS MINIMOS A REALIZAR
Mantenimiento para garantizar la operación de bienes informáticos	<p>Para las todas las partidas Se requiere el servicio de mantenimiento para garantizar la operación de los bienes descritos en el Anexo 6, denominado "Equipos en Póliza" consistente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo • Mantenimiento correctivo • Refacciones • Diagnostico • Mano de obra • Bienes de respaldo • Transportación
Mantenimiento preventivo	<ul style="list-style-type: none"> • En-sito, una vez al año, bajo calendario abierto realizado de manera conjunta entre el área técnica del INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, el número de mantenimientos mensuales será proporcional al total de equipos que se describen en el Anexo 6, denominado "Equipos en Póliza" y de acuerdo a las fechas en que entrarán al contrato. Dicho calendario se podrá elaborar de manera conjunta entre el PRESTADOR y el área técnica del INSTITUTO FONACOT dentro de los 10 (diez) días hábiles, contados a partir de la fecha de fallo, el cual estará integrado en el Plan de Despliegue. • Los requerimientos del protocolo de mantenimiento preventivo se especifica más adelante en este documento para cada una de las partidas.
Mantenimiento correctivo	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio de mantenimiento para garantizar la operación de los bienes descritos en el Anexo 6, denominado "Equipos en Póliza" así como los equipos suministrados, incluirá todos los mantenimientos correctivos necesarios para solucionar la falla en la operación de los bienes. • Se deben considerar para la corrección de fallas las pilas de los equipos laptop, cargadores, lámparas de proyectores, fusores y rodillos para impresoras.
Refacciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se deben incluir todas las refacciones, componentes o accesorios nuevos y 100% compatibles que permitan solucionar la falla reportada, sin costo adicional alguno para el INSTITUTO FONACOT.
Diagnósticos	<ul style="list-style-type: none"> • El PRESTADOR deberá realizar con personal especializado todos los diagnósticos para solucionar la falla en la operación de los bienes listados, a solicitud del área técnica del INSTITUTO FONACOT.
Mano de obra	<ul style="list-style-type: none"> • El PRESTADOR deberá proporcionar la mano de obra necesaria para la realización del: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mantenimiento preventivo y correctivo ○ Diagnósticos ○ Instalación de equipos de respaldos ○ Transportación <p>Todo lo anterior sin costo adicional alguno para el INSTITUTO FONACOT.</p>

<p>Bienes de respaldo</p>	<ul style="list-style-type: none"> El PRESTADOR deberá proporcionar un equipo de respaldo de características similares o superiores al del equipo reportado, ya sea equipo propiedad del INSTITUTO FONACOT o del suministrado por el PRESTADOR durante el tiempo que dure su reparación o hasta la terminación del contrato. Todo de acuerdo con los Niveles de Servicio solicitados.
<p>Transportación</p>	<ul style="list-style-type: none"> El PRESTADOR será responsable, por su cuenta y riesgo, de trasladar los equipos de donde se encuentren ubicados, al espacio físico que le asigne el INSTITUTO FONACOT para desarrollar sus actividades, así como de regreso. Asimismo, estará obligado a trasladar el equipo, cuando así se requiera, del espacio físico que le asigne a su centro de servicio y viceversa.
<p>Generalidades del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> En caso de que algún equipo ya no sea de utilidad por cualquier razón para el INSTITUTO FONACOT, éstos podrán darlo de baja del contrato avisando al PRESTADOR con 10 (diez) días naturales de anticipación para que este último ya no lo cotice en la factura que corresponda. Cualquier daño que ocasione el personal del PRESTADOR a las instalaciones o bienes del INSTITUTO FONACOT deberá ser reparado en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha y hora de la notificación por escrito que realice el área técnica del INSTITUTO FONACOT al PRESTADOR.

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

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

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



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

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

- Original del formato **"RESUMEN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS/REALIZADOS"**, debidamente requisitado, y firmado por el responsable de la supervisión de los servicios.
- Original del formato **"REPORTE DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS REALIZADOS"** debidamente requisitado, sellado y firmado por el responsable de la supervisión de los servicios de mantenimiento a los bienes informáticos de la Dirección de Tecnologías de Información.
- Original del formato **"SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO"** debidamente requisitado, sellado y firmado por el responsable de la supervisión del servicio de mantenimiento a los bienes informáticos de la Unidad Administrativa correspondiente.
- Original del formato **"REPORTE DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL PERIODO"** debidamente requisitado, sellado y firmado por el responsable de la supervisión de los servicios de mantenimiento a los bienes informáticos de la Unidad Administrativa correspondiente.
- Original del formato **"REPORTE DE ASIGNACION DE EQUIPO DE RESPALDO"** debidamente requisitado, sellado y firmado por el responsable de la supervisión de los servicios de mantenimiento a los bienes informáticos de la Unidad Administrativa correspondiente.
- Original del formato **"DETALLE DE INCIDENTES DEL PERIODO"** debidamente requisitado firmado por el responsable de la supervisión de los servicios y clasificado por tipo de servicio, estatus de los incidentes, número de incidente y Unidad Administrativa.

NOTAS:

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

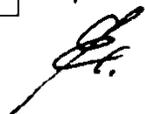


Sello del área
usuaria

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

Unidad Administrativa: _____

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



Nombre y Firma del Informático

Nombre y Firma del Técnico

Sello del área
usuario

REPORTE DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DEL XX AL XX DE 200X

Unidad Administrativa: _____ Total de Incidentes _____

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

Nombre y Firma del Informático

Nombre y Firma del Técnico

Sello del área
usuaria

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

Unidad Administrativa: _____

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

Nombre y Firma del Informático

Nombre y Firma del Técnico

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

Sello del área
usuaria

TIPO DE SERVICIO: _____
ESTATUS: _____

Total de Incidentes _____

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



Nombre y Firma del Informático

Nombre y Firma del Técnico

SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

No. INCIDENTE: 999999999	FECHA: dd/mm/200X hh:mm:ss	PRIORIDAD:	1	2	3	4
USUARIO:		ESTADO: ASIGNADO A:				
TELÉFONO: EXTENSIÓN						
DIRECCION:						
CIUDAD:						
ATENDIO:						
COD./INV. EQUIPO :						

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

REGISTRO PARA SEGUIMIENTO DEL SERVICIO (SI ESTE NO SE SOLUCIONA EN LA PRIMERA VISITA)

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

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

EQUIPO EN SUSTITUCION				
Fecha de sustitución	Descripción del equipo en sustitución	No. Serie	Marca	Modelo

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

NOTAS Y OBSERVACIONES	SELLO DEL AREA USUARIA

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

Anexo 4.

Características técnicas que debe cumplir el escritorio de servicio y centro telefónico.

MODELO CONCEPTUAL DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

El modelo conceptual que el PRESTADOR aplica en la operación e implementación del Escritorio de Servicio se muestra en la siguiente figura 1. En este modelo se consideran 3 niveles de soporte.

- Nivel 1.- Escritorio de Servicio (Atención Multicanal, Grupo de asesores provisto por el PRESTADOR).
- Nivel 2.- Especialistas (Soporte a nivel Especializado, Soporte en Sitio, provisto por el PRESTADOR).
- Nivel 3.- Expertos (Soporte de Terceros, Fabricante, gestionado por el PRESTADOR)

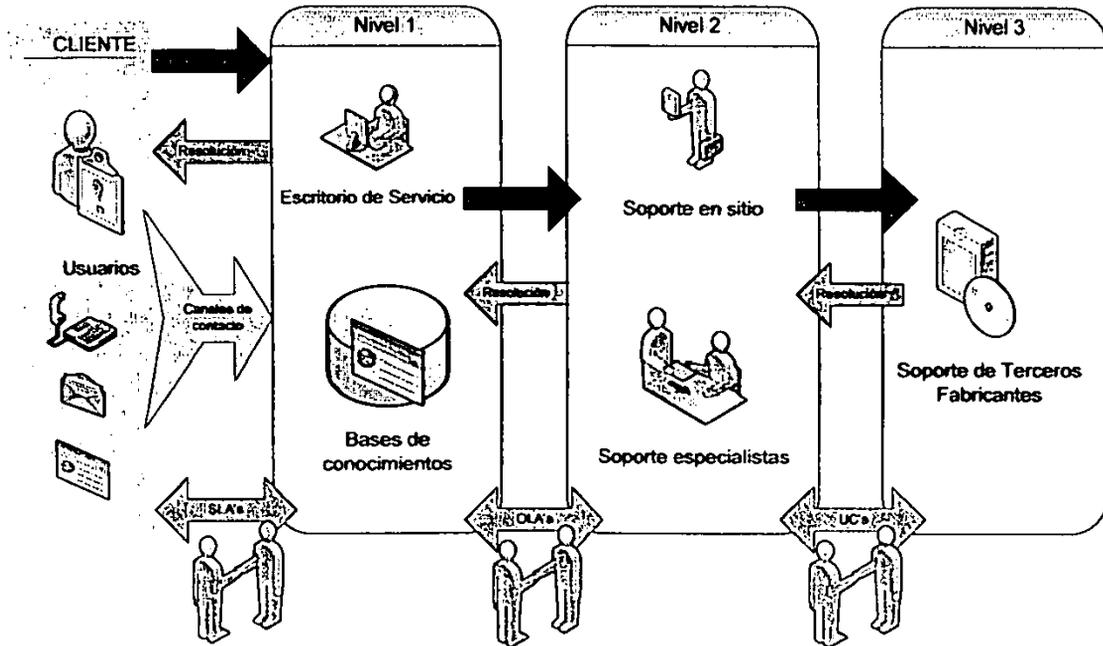


Figura 1. Modelo conceptual del Escritorio de Servicio.

ESCRITORIO DE SERVICIO

A. ASPECTOS GENERALES

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

B. OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO

[Firma manuscrita]

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

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

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

Al ser el escritorio de servicio responsable de la entrega de todos los incidentes definidos en el presente contrato, deberá coordinarse con otros prestadores de servicio del INSTITUTO FONACOT para la administración y seguimiento de las solicitudes que por su especialización sean escaladas al nivel 2 o 3 por tal motivo en coordinación y apoyo del INSTITUTO FONACOT, deberán apuntalarse todos los contratos y acuerdos de operación con todos los PRESTADORES DE LOS SERVICIOS del INSTITUTO FONACOT para asegurar la calidad y entrega del servicio de acuerdo a los niveles de servicio solicitados a los PRESTADORES DE LOS SERVICIOS (firmar OLA's).

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

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

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

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

Todo usuario del servicio será tratado por cada integrante del PRESTADOR con respeto y atendido de acuerdo a las políticas que defina el INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR dará el servicio del Centro de Atención Tecnológica desde sus instalaciones que actualmente tiene para ese y dentro del territorio nacional, específicamente en el Distrito Federal.

Por lo anterior, a continuación describiremos las especificaciones de las instalaciones que usara el PRESTADOR para el fin mencionado en el párrafo anterior asegurando con esto cumplir con los niveles de servicio solicitados por la Instituto y manteniendo un esquema de mejora continua.

Especificaciones del CAT

<p>Espacio de Trabajo</p>	<p>El PRESTADOR cuenta actualmente con 750 mts cuadrados de espacio en su Centro de Atención Tecnológica ubicado en:</p> <p style="text-align: center;">Insurgentes Sur 800-PB (entrada por Pasadena) Col. Del Valle México, D.F. CP 03100</p> <p>Mismo que tiene la capacidad de crecer en 250 mts cuadrados más en estas mismas instalaciones</p>
<p>Mobiliario</p>	<p>El PRESTADOR cuenta con más de 20 asientos de operadores para la Mesa de Servicio, mas lugares disponibles para los supervisores de estos operadores, las áreas cuentan con los espacios suficiente para brindar al personal la comodidad necesaria para desempeñar su trabajo de la mejor manera.</p>
<p>Equipo de Computo</p>	<p>Cada operador cuenta con su propio equipo de cómputo y acceso al sistema de información y seguimiento de incidentes.</p> <p>Dicho sistema de información y seguimiento de incidentes se encuentra en un servidor con las capacidades necesarias para que de manera sobrada podamos cumplir con los requerimientos del presente contrato, dicho servidor se encuentra instalado dentro del propio site del PRESTADOR</p>
<p>Equipo de Telefonía</p>	<p>La Mesa de Ayuda del CAT es accedida a través de números 01-800 que al momento de concluir la transición del Escritorio de Servicio el PRESTADOR lo proporcionará para iniciar la operación.</p> <p>El PRESTADOR cuenta con dos enlaces E1 de 30 troncales cada una conectadas a un conmutador líder del mercado con la capacidad de ACD (distribución automática de llamadas), grabación de llamadas, supervisión de llamadas en tiempo real y monitoreo de operadores.</p> <p>Cada operador cuenta con teléfono y diadema</p>
<p>Infraestructura de Oficinas</p>	<p>El CAT del PRESTADOR cuenta con las siguientes facilidades y funcionalidades:</p> <p>Sistema de control de acceso y video grabación Vigilancia 7x24x365 Sistema de UPS dedicado y planta de emergencia Centro de Cómputo para alojar los servidores y hardware necesario con todos los sistemas necesarios que aseguren la continuidad y cumplimiento del nivel de servicio solicitado Conmutador HiPath 4000 con 60 troncales, ACD, grabación de llamadas, monitoreo de operadores. Área de cafetería para los empleados Área de Contact Center cerrada Sala de Juntas Amplios espacios y facilidades de crecimiento</p>

--	--

Recursos Humanos del CAT

El CAT de PRESTADOR cuenta con una infraestructura de Recursos Humanos basada en las mejores prácticas de ITIL y probada en proyectos similares, de tal forma que asegura el cumplimiento de los niveles de servicio y expectativas de calidad que el Instituto espera.

C. INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACIÓN DEL ESCRITORIO DE SERVICIO (ES)

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

EL PRESTADOR proporcionará un sistema dedicado a las funciones de mesa de servicio, el cual será capaz de soportar los requerimientos descritos en la sección **(Error No se encuentra el origen de la referencia)**, y al menos las siguientes funciones:

- Solución de Escritorio de Servicio Unicenter Service Desk r11 se encuentra avalada para soportar los 7 procesos funcionales que se señalan en la página:

a) Eliminado

La funcionalidad de los siguientes puntos de la solución de Escritorio de servicio se detallan en la sección **SOLUCION MESA DE SERVICIO**

EL PRESTADOR cumplirá con los siguientes funcionalidades, las cuales soportará con los procesos ya establecidos y con la herramienta CA SERVICE DESK MANAGER

- Generación de reportes de acuerdo a los requerimientos de la sección **(Error No se encuentra el origen de la referencia)**.
- Canalizar y registrar cualquier tipo de falla en forma ordenada y eficiente
- Generador de gráficas
- Registro y seguimiento de incidentes
- Administrar el ciclo de vida de los incidentes reportados
- Unificación con las plataformas de monitoreo preferentemente
- El sistema debe soportar la ubicación del equipo con problemas de manera automática en la consola de administración y de forma visual.
- El sistema deberá manejar SLA's internos y externos.
- El sistema deberá generar de manera automática notificaciones vía SMS, banner, e-mail, entre otros, para la notificación de problemas.
- El sistema deberá realizar escalamiento automático de problemas.
- El sistema debe generar alertas y/o enviar alarmas al administrador general del centro de atención tecnológica cada vez que detecta un cambio
- La consola de la posición de operador deberá integrar el monitoreo y el servicio de mesa de servicio con capacidad de recolección de datos generados por la red.

SOLUCIÓN DE MESA DE SERVICIO

El PRESTADOR utilizará para el servicio de Escritorio de servicio el software CA SERVICE DESK MANAGER que cuenta con las siguientes características:

Gestión de solicitudes

En general, esta función se puede utilizar para admitir las solicitudes dirigidas al servicio técnico o preguntas de clientes de su organización. Por tanto, la diferencia entre solicitudes de servicio e incidentes se define de la siguiente manera:

Solicitudes de servicio

Se pueden describir como solicitudes de asistencia, información o ayuda de un usuario y no representan un fallo en la infraestructura informática.

Incidentes

Se pueden describir como cualquier evento que provoca una reducción de la calidad del servicio de la infraestructura informática.

La solución cuenta con las facilidades de gráficas al incluir Unicenter Service Desk Dashboard la cual es una herramienta de análisis simple de información contenida en los diferentes módulos de la solución tales como incidentes problemas CMDB entre otros.

En el módulo de servicio, Unicenter Service Desk permite registrar, clasificar, realizar un seguimiento y elevar a instancias superiores los incidentes. Para facilitar la resolución de los incidentes levantados.

Unicenter Service Desk permite el acceso integrado a herramientas de diagnóstico como Unicenter Asset Management, Unicenter Remote Control, Unicenter Network and Systems Management, así como Unicenter Asset Portfolio Management para obtener contratos y licencias y conseguir información de servicio o detalles financieros precisos. Además de poder integrar a herramientas de terceros para fines tales como levantamiento automático de incidentes o bien llenado automático de CMDB.

CA SERVICE DESK MANAGER se encuentra integrado con CA CMDB Como una integración completa con los componentes de CA Service Desk, CMDB es la base del software que le permite construir procesos superiores de manejo incidentes y problemas y consolidar múltiples centros de soporte en una vista de tu entorno de TI y cuenta con un visualizador de la CMDB ayuda a mejorar el entendimiento completo de infraestructura de TI a través de saber las relaciones y dependencias de los elementos individuales de la infraestructura a través de arboles de dependencias gráficas.

Además Unicenter Service manager cuenta con la Gestión de nivel de servicio y tipos de servicio, incluidas las funciones la Infracción del contrato de servicio y Elevación a instancia superior.

El sistema CA service desk manager cuenta con el envío de eventos de notificación por medio de macros, los tipos de macros pueden ser establecidos como banners correos SMS de acuerdo a los solicitado esto puede ser en la creación de incidentes cambios problemas o bien en la actualización o asignación de cada uno de estos.

La función de asignación automática de Unicenter Service Desk reduce el tiempo de administración de la asignación tanto de las partes (solicitudes, órdenes de cambios e incidencias) como de las tareas de flujo de trabajo. Hacen falta menos horas para equilibrar manualmente la carga de trabajo del personal y coordinar las programaciones de trabajo de los analistas. La asignación automática realiza elecciones lógicas al asignar las partes o las tareas a los analistas, que se basan en las siguientes consideraciones:

- Grupo de analistas que se ocupa de los partes o las tareas
- Momento en el que se tratan los distintos tipos de problemas
- Ubicaciones que prestan servicio a los diversos clientes
- Carga de trabajo y disponibilidad de cada analista



BASE DE CONOCIMIENTOS

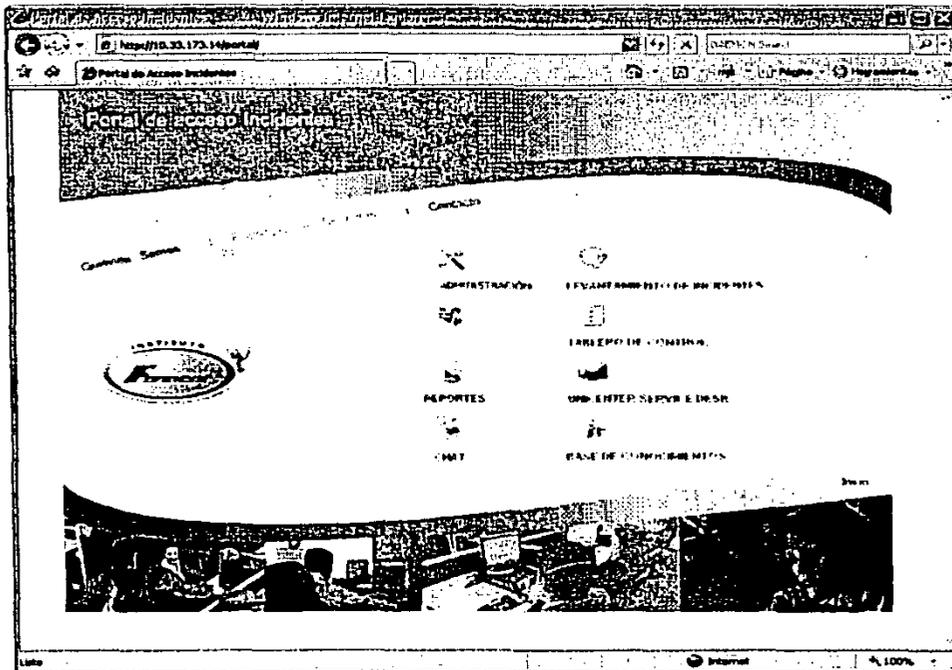
El PRESTADOR proveerá del modulo KNOWLEDGE TOOLS de la herramienta CA SERVICE DESK MANAGER.

EL PRESTADOR personalizará el módulo KNOWLEDGE TOOLS el cual facilita el mantener las operaciones de Service Desk de manera exacta y actualizada. Presenta una estrecha integración con Unicenter Service Desk, capta soluciones valiosas de problemas directamente desde el software Unicenter Service Desk de los procesos de incidentes y problemas.

Los usuarios podrán utilizar una combinación de portal de autoservicio para ver, buscar y tener acceso a las resoluciones de sus problemas comunes, este módulo estará integrado al portal web que PRESTADOR implementará para el Instituto.

SITIO WEB

El PRESTADOR proporcionara al Instituto un sitio WEB el cual se personalizará expresamente para el servicio descrito teniendo las facilidades o integraciones a los diferentes puntos que requiere el Instituto como se representa a continuación:



En el portal web estarán integrados los servicios de levantamiento de reportes de incidentes así como la sección de reportes, el tablero de control, entre otras funcionalidades.

El portal web se podrá integrar como un frame principal en la página web que el Instituto determine y será desarrollado en HTML o Flash por su compatibilidad.

Los niveles de acceso se acordarán en conjunto con el Instituto y serán para cada una de las facilidades requeridas en la sección Portal Web.

A handwritten signature or set of initials in black ink, located at the bottom left of the page.

El portal web contendrá una sección desde donde se podrá ingresar a la herramienta de escritorio de servicio (Unicenter Service Desk), en la cual será posible ver la asignación y gestión de los agentes y demás datos relacionados al servicio del escritorio de servicios

Se incluirá una sala de chat para el soporte técnico desde la cual los usuarios podrán levantar incidentes y por la cual se podrá establecer el control remoto a los equipos en conjunto con las herramientas de control remoto.

TABLERO DE CONTROL

El PRESTADOR proveerá el tablero de control cuyas funciones sean las de identificar áreas de oportunidad de mejora, facilitará la planeación a través de análisis de tendencias, será intuitiva y permitirá en cada punto de la información realizar filtros, cruces de información "dril down" y será configurada con los indicadores que el Instituto requiera de acuerdo a los niveles de servicio.

El alcance de la configuración de la herramienta será con base a lo acordado con el instituto en la etapa de planeación.

La herramienta utilizada para esta solución será ARTUS V de BITAM. A continuación se presentan posibles escenarios de trabajo:

Visualización de tendencias para predecir comportamiento y ver la contribución y utilización del escritorio de servicios.

- Visualización de niveles de escalación de reportes
- Visualización geográfica y de unidades administrativas.
- Visualización de filtros dentro de los escenarios.
- Visualización de dril down y comparativo de desempeño por mes

REPORTES

El PROVEEDOR proporcionará la herramienta "Crystal Enterprise 10" para la función de reportes:

Por ser una solución basada en Web con cero clientes, el reporte simplifica los requerimientos de entrenamiento de usuarios.

Crystal Enterprise incorpora un sistema de seguridad ya probada para la gestión de entrega de contenido de ámbito interior y exterior de los usuarios de las bases de datos.

Crystal Enterprise incluye amplias capacidades de programación que permiten automatizar la entrega de información. Puede crear recurrentes sobre la base de calendarios de fechas, acontecimientos o calendarios personalizados de negocios.

El sistema de reporte se convierte en una muy potente plataforma de transacción cuando se puede aplicar la lógica de negocio existente a una fuente de datos (relacionales o XML) y, a continuación, generar alta fidelidad de salida para los consumidores de servicios web o un flujo de datos XML (estándar o esquemas personalizados) para los demás dispositivos, aplicaciones o sistemas.

Crystal Reports proporciona la flexibilidad adicional de múltiples formatos de salida. Si bien la mayoría de reportes serán entregados a los usuarios en DHTML, los usuarios pueden fácilmente exportar a PDF, Excel, Word, y una variedad de otros formatos.

Crystal Reports proporciona la extensión de un reporte más allá de los límites de un documento impreso o página estática de web, nuestra tecnología permite a los usuarios fácilmente capacidades de drill-down en los informes, navegar a través de un grupo de informes relacionados, etc.



El PRESTADOR definirá el diccionario de datos de acuerdo al número de fuentes de información establecidos durante la fase de implementación que interactúen en Crystal Enterprise.

Crystal Reports proporciona una amplia gama de controladores nativos de las principales fuentes de datos de la empresa. Estos controladores son optimizados para bases de datos específicas y permitir el acceso a funciones avanzadas (por ejemplo, Oracle SQL). Dispone de conectividad a una amplia gama de fuentes de datos.

La actualización de los datos para los reportes será establecida en conjunto con el Instituto en la fase de planeación y estará de acuerdo a las necesidades de información del mismo.

La información de valor de los reportes o bien los reportes perse se encontrarán dentro del tablero de control de acuerdo a lo que se establezca en conjunto con el Instituto en la fase de Planeación.

1.- Componentes de Hardware.

Características (básicas) de los servidores que componen la Solución de Escritorio de servicio

Componente	CA/Service Desk Manager
Procesador	1 Intel Xeon quad
Memoria Física (RAM):	4 GB
Sistema Operativo	Win2003
Disco Duro	2 arreglos raid 1 de 75 GB
Tipo	Rack de 2 ranuras
Marca modelo	DELL PowerEdge 2950
Componente	Bases de datos
Procesador	Intel Xeon quad
Memoria Física (RAM):	4 GB
Base de datos	SQL server 2005
Sistema Operativo	Win2003
Disco Duro	2 arreglos raid 1 de 75 GB y 140 GB respectivamente
Marca modelo	Dell PowerEdge 2950
Componente	Reports, portal (Crystal enterprise), chat
Procesador	Intel Xeon
Memoria Física (RAM):	4 GB
Sistema Operativo	Win2003
Disco Duro	150 GB y 250 GB
Marca modelo	DELL PowerEdge SC440
Componente	Tablero Control (artus)
Procesador	2 Intel Xeon
Memoria Física (RAM):	4 GB
Sistema Operativo	Win2003
Disco Duro	75 GB
Marca modelo	DELL PowerEdge SC1425

2.- Componentes de Software.

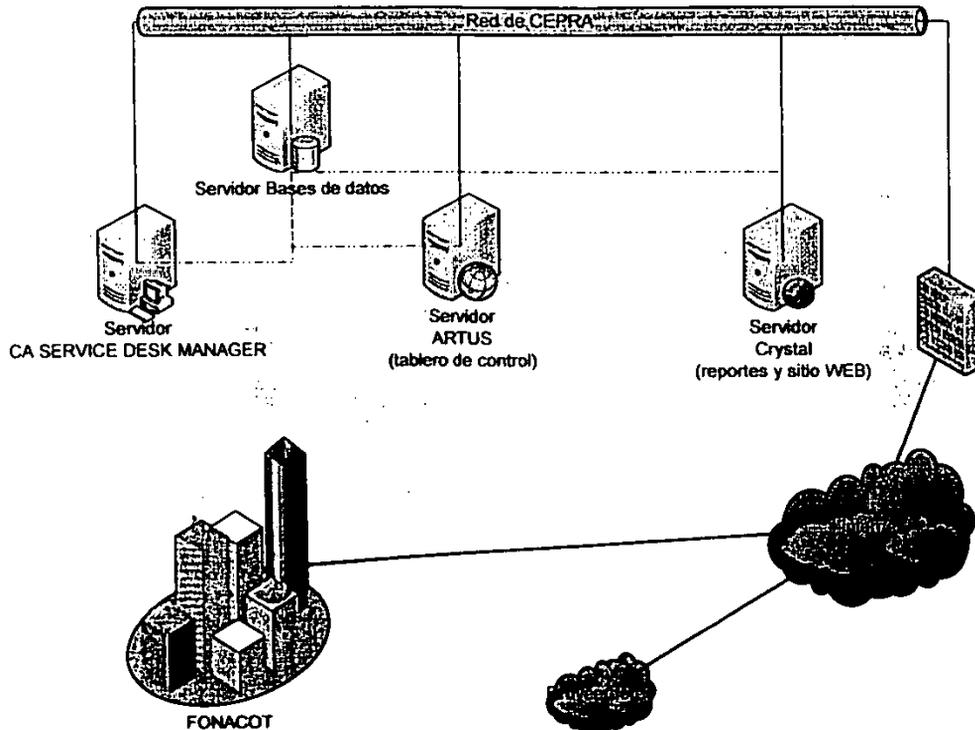
Solución Escritorio de Servicio (mismo fabricante)				
Producto Solución del Escritorio de Servicio (mismo fabricante)	Versión	Fabricante	Número de Licencias	Producto que soporta
CA Service Desk Manager Suit que consta de los módulos <ul style="list-style-type: none"> • Unicenter® Service Desk • Unicenter® Service Desk Knowledge Tools • Unicenter® Service Desk Dashboard • CA C MDB 	R11.2	CA	25	Escritorio de servicios

Solución Reportes				
Producto	Versión	Fabricante	Número de Licencias	Producto que soporta
Crystal Enterprise	10	Business objects	3	Reportes

Solución Tablero de Control				
Producto	Versión	Fabricante	Número de Licencias	Producto que soporta
Artus	5	BITAM	3	Tablero de Control

Solución Sitio Web				
Producto	Versión	Fabricante	Número de Licencias	Producto que soporta
Portal institucional	3	CEPRA	ilimitadas	Sitio WEB
Chat de soporte	2	CEPRA	ilimitadas	Chat de soporte

Diagrama Físico de la Solución



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

El PRESTADOR mantendrá actualizado el software a la última versión liberada por el fabricante durante la vigencia del contrato. El software será registrado a nombre del instituto FONACOT por lo que al término del contrato el software será propiedad del Instituto.

HERRAMIENTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO "DESKTOP MANAGEMENT"

Para la administración de equipos de cómputo, El PRESTADOR implementará una solución la cual cumplirá plenamente con la administración de cambios, la cual contará con las siguientes características de manera enunciativa mas no limitativa (el detalle se describe en la sección SOLUCIÓN ADMINISTRACION DE ESCRITORIOS) :

- Mantendrá una base de datos de administración de configuraciones al día,
- Permitirá registrar y mantener actualizado el equipo arrendado en la CMDDB.
- La solución del PRESTADOR para la administración de equipos de cómputo, utiliza como base de datos MS-SQL server. Dado que el INSTITUTO FONACOT cuenta el licenciamiento para dicha aplicación, este será proporcionado por el Instituto.
- La solución del PRESTADOR llevará el control e instalación de "parches", "Service Packs" y "Hotfixes" de los sistemas operativos (plataforma Linux, Windows 2000, 2003, XP y superiores) de todos los equipos de cómputo del INSTITUTO FONACOT.
- La distribución de software será de forma automática y se realizará de acuerdo a las necesidades del INSTITUTO FONACOT.

[Firma manuscrita]

- La solución del PRESTADOR operará de forma independiente de los dominios o grupos de trabajo que se encuentren definidos en la red del Instituto.
- Como parte de su solución el PRESTADOR considera e incluirá las actualizaciones necesarias con la finalidad de mantener su óptimo funcionamiento durante la duración del contrato.
- Con el módulo *OSImage Prepare* que forma parte de la solución de Desktop Management que implementará el PRESTADOR, se crearán imágenes y se distribuirán sistemas operativos a través de la red, sin necesidad de contar con licencias por imagen de acuerdo a lo descrito en la sección *[Error! No se encuentra el origen de la referencia.]*
- La solución del PRESTADOR incluirá un módulo de control remoto (para tomar el control de la PC del usuario de manera remota y para solucionar problemas, siendo ésta independiente de la marca del equipo sobre la cual se ejecute). La herramienta se utilizará con la autorización del usuario, dentro y fuera de la red, segura, sin necesidad de la instalación previa de un agente.
- Con el módulo *Software Metering* de la solución que implementará el PRESTADOR, se realizará la administración y control de licencias de software.
- La solución del PRESTADOR tiene la capacidad de generar reportes y su administración es vía web.
- La solución del PRESTADOR es una aplicación integral de administración y monitoreo en red para equipos de escritorio y sistemas portátiles que incluirá: control remoto, inventarios de HW y SW, distribución de SW y sistemas operativos, administración de políticas, monitoreo de aplicaciones y vulnerabilidades mediante una única consola de administración. Así mismo, esta solución permitirá la instalación de consolas de administración adicionales y controladas, las cuales podrán ser solicitadas por el INSTITUTO FONACOT en cualquier localidad y en cualquier cantidad.
- La comunicación de la solución del PRESTADOR será vía protocolos TCP/IP, UDP, HTTP, opción de comunicación simultánea a varios equipos, conexión rápida por medio de una lista de búsquedas, por dirección IP, por DNS, por directorio activo vía LDAP o por nombre de usuario, con distribución centralizada hacia clientes multiplataforma.
- El funcionamiento de la consola de administración que el PRESTADOR implementará como parte de la solución de Desktop Management no requerirá de la instalación de directorios activos.
- La solución del PRESTADOR cuenta con un módulo que permitirá la integración del directorio activo y LDAP.
- La administración de cuentas locales provista por la solución del PRESTADOR, será integrada con el directorio activo del INSTITUTO FONACOT.
- La solución de Desktop Management que el PRESTADOR implementará para proporcionar los servicios requeridos por el instituto, contará con una consola Web que permitirá la obtención y visualización de reportes, configuración de agentes, programación de tareas, distribución de SW, acceso a control remoto para clientes y será configurable para autenticar usuarios
- La solución del PRESTADOR proveerá la funcionalidad control remoto para sistemas con so Windows 2000 y superior. Contará con niveles de seguridad para el acceso a los equipos (autenticación por medio de llaves), permitirá transferencias de archivos entre máquinas mediante un proceso de cortar y pegar o búsqueda en explorador del sistema, además cuenta con las siguientes funciones: bloqueo de ratón, teclado y vídeo, uso de charla con el equipo controlado y ejecución remota de aplicaciones, desconexión y reinicio del equipo así como la configuración de permisos para accesos al equipo vía remota.
- Con la solución de desktop Management del PRESTADOR, se obtendrá Inventario de HW/SW, con lo que se recopilará la información para equipos con Windows 2000 y superior, identificará los cambios del inventario y mantendrá informes históricos de los cambios de los objetos inventariados, obtener información sobre la cantidad y clase de procesador (arquitectura, velocidad, familia, modelo), memoria (cantidad y características del banco de memoria), cantidad y capacidad del disco duro, so y versión, configuración

de la red (dirección IP y Mac Address) de los recursos inventariados, buscará componentes de red como switches, enrutadores e impresoras, así como otros componentes que utilicen una dirección de IP, para sistemas Windows se obtendrá información sobre BIOS, teclado, medios, monitor (tipo y número de serie), ratón, net, puertos, impresora, ranura, sistema (modelo, tipo y número de serie), particiones, placa de video y de red cuando lo soporte el equipo.

- El PRESTADOR con la solución de Desktop Management, efectuará: la Distribución de SW y SO, creación de paquetes auto extraíbles con instalación automática y reparación para ambientes Windows 2000 y superior, instalación y desinstalación de aplicaciones de fabricantes y desarrollos de terceros (in house) para ambientes Windows 2000 y superior, la creación de reglas para la distribución e instalación del software para un solo usuario o un grupo de usuarios a través de los segmentos IP, permitirá la distribución en forma programada y comprimida, permitirá realizar un descubrimiento automático de subredes y limitará el ancho de banda en forma automática o manual para la distribución, en ambientes LAN/WAN sin la necesidad de configurar enrutadores, switches o servidores, ni cambios en la infraestructura (equipo adicional), implementará un directorio de distribución temporal en el cliente para su posterior utilización a nivel local en caso de que sea necesario y permitirá la ejecución de secuencias para la inclusión de comandos necesarios para la operación, soportará además la distribución y captura de imágenes creadas con herramienta propia e integración de herramientas de terceros (ghost, powerquest, etc.) en la misma consola de administración, distribuirá a través de la red sin alterar configuraciones e infraestructura actual y capacidad para migrar sistemas operativos y migración de perfiles de usuario
- EL PRESTADOR definirá políticas de aplicaciones para instalación y/o desinstalación por grupos con interfaz gráfica con la herramienta de Desktop Management.
- Con el módulo Software Metering de la solución del PRESTADOR, se efectuará el monitoreo de aplicaciones para consulta del uso de software de manera individual, por máquina, por usuario o por grupo así como el sw instalado, mostrará además el licenciamiento adquirido vs. instalado y seguimiento de licencias. Se configurarán las restricciones de uso de aplicaciones (inhabilitar el acceso) aun cuando el equipo se encuentre fuera de la red.
- A través del módulo Patch Management de la solución Desktop Management del PRESTADOR, se identificarán las vulnerabilidades para ambientes Windows 2000 y superior. También se identificarán vulnerabilidades de aplicaciones Microsoft, cabe mencionar que nuestra solución contará con detección, actualización, descarga automática o manual, bitácora y distribución del parche por tarea programada o automática.
- La solución del PRESTADOR, cuenta con un módulo de reportes preestablecidos y configurables que podrán ser exportados en formatos .xls, .doc, .csv, .pdf, .rpt y consulta de datos vía web.
- La solución del PRESTADOR incluye un tablero de control donde se podrán visualizar:
 - Sistemas con protección antivirus en tiempo real
 - Detección de spyware y amenazas
 - Productos instalados
 - Cantidad de sistemas operativos y tipo

SOLUCION ADMINISTRACION DE ESCRITORIOS

El PRESTADOR instalará en un servidor dedicado la solución de Desktop Management, donde se habilitarán los módulos:

- Asset Management
- Software Delivery
- Remote Control
- Patch Management

Con ello cubrirá lo siguiente:

- Administración de activos. Permitirá identificar el número de equipos con que cuenta el Instituto, proporcionando además información relativa a: sistemas operativos, aplicaciones y parches instalados, restricción y monitoreo del uso de software a través del módulo denominado *Software Metering*, administración y control de licencias, identificación de cambios en de inventario, a través de políticas de revisión del hardware; estas políticas pueden configurarse para que sean evaluadas una vez por semana o cada que el agente se ejecute. Este módulo posee un sin número de reportes (out of the box) de hardware y software y también ofrece la posibilidad de modificarlos o bien, crear los propios.

Características	Beneficios
Descubrimiento continuo de activos	Información actualizada de activos a pesar de los cambios en el entorno.
Inventario de Hardware	Identificación y reconocimiento de todo el hardware de red.
Inventario de Software	Identificación de todo el software presente en la organización haciendo referencia a la versión instalada.
Monitoreo del uso de Software	Información precisa del licenciamiento, ubicación y uso de aplicaciones.

Distribución de Software. Facilitará la configuración e instalación de aplicaciones automatizando la administración de Software. Trabajando en conjunto con el módulo de inventarios basándose en la evaluación de políticas, será posible detectar las aplicaciones y niveles de parches instalados en los equipos, con la finalidad de que al identificar equipos que no se encuentren bajo el estándar de aplicaciones institucionales, se realice la distribución o instalación del software necesario. La distribución de estos paquetes podrá ser definido en un horario particular para su instalación automática, o bien, ser instalados bajo demanda. La distribución de software a equipos o grupos será definida a través de políticas de configuración.

La creación de paquetes es otra de las funcionalidades del módulo. Estos paquetes se generarán a partir de archivos con extensión *.msi* o *.exe*. En caso de que el instituto cuente con aplicativos que no tengan instalador, la solución propuesta por CEPRA considerará la creación de estos paquetes haciendo uso del componente denominado *Software Packager*, el cual, parte de la instalación manual del aplicativo en un equipo modelo, generándose así un script con la secuencia de actividades necesarias para la instalación. Una vez concluido este proceso, el paquete es almacenado en la librería de software de la herramienta con una extensión propietaria que puede cambiarse a *.msi* o *.exe*.

Para la instalación de sistemas operativos se instalará en el servidor de IT Client Manager, el componente denominado *BootServer OSIM* (OS Installation Management), que permitirá la creación de imágenes de sistemas operativos y las cuales residirán en la librería de software. La instalación de Sistema Operativo puede ser desatendida, programando en la consola el día y hora de ejecución de la tarea.

Características	Beneficios
Distribución automática de Software	Incrementa la productividad del staff de TI así como

	de los usuarios finales
Instalación de aplicaciones en modo background	Incrementa la productividad del usuario final
Generación de paquetes de instalación incluyendo las configuraciones necesarias	Reducción de errores por instalaciones y configuraciones manuales
Soporte a generación de grupos de software y/o equipos	Fácil administración en la distribución de aplicaciones
Instalación desatendida de Sistema Operativo y aplicaciones	Estandarización de equipos

- Control Remoto. Este módulo permite controlar y dar soporte remoto a equipos. Provee todas las funcionalidades necesarias a los administradores de TI, para tener acceso, controlar, administrar y modificar equipos.

Este módulo cuenta con seguridad de conexión, lo cual habilita a un usuario decidir si desea o no que tomen control remoto de su equipo. Mediante la habilitación de la política correspondiente, el usuario será prevenido de la toma de control de su máquina, preguntándole si permite la conexión y confirmando la acción a través de la escritura del password de su equipo para admitir el acceso.

Será posible además, establecer diversos métodos de conexión: share control, exclusive control, classroom, view, etc. También facilita la comunicación entre el usuario y el administrador de la herramienta a través del uso del chat propietario de la solución. Cabe mencionar que otra de las funcionalidades es la grabación de sesiones de control remoto establecidas para su reproducción posterior.

También permite la transferencia de archivos, bloqueo de ratón, teclado y video, así como la desconexión y reinicio del equipo y la configuración de permisos para accesos al equipo vía remota.

Características	Beneficios
Administración Centralizada	Único punto de acceso para administrar y establecer comunicación a lo largo de toda la infraestructura, que significativamente ayuda a reducir costos de mantenimiento eliminando visitas innecesarias en sitio
Grabación de sesiones	Útil para propósitos de entrenamiento.
Limitación del ancho de banda para el uso de la aplicación	Elimina la posibilidad de saturación en la red
Diferentes modos de conexión	De acuerdo al tipo de sesión o soporte a proporcionar, pueden ser establecidas sesiones: Classroom, Shared, Stealth, Secure
Seguridad y Autenticación	Se adecua a las estrategias de seguridad de las organizaciones
Compresión de Datos	Automáticamente comprime los datos que se transmiten en la red.

- Patch Management. Como parte de la solución para administración de escritorios, EL PRESTADOR actualizará a la versión actual de la herramienta de Desktop Management a la suite CA-Client Management, que incluye el módulo Patch Management, con el que, una vez identificadas las vulnerabilidades en los equipos de cómputo, se encargará de

realizar las descargas necesarias de parches y actualizaciones, realizando así la distribución a través de la programación de tareas.

En relación a los protocolos utilizados por la solución, cabe mencionar que la comunicación entre los diferentes componentes (Servidores y clientes) se realiza vía TCP/IP y UDP, a excepción de Remote Control que puede usar HTTP en vez de TCP/IP y UDP; en el caso de las Consolas Web la comunicación es por HTTP.

La solución permitirá administrar cuentas locales para una gestión integrada con el directorio activo del Instituto. Además, los módulos de la solución se comunican de manera simultánea con los clientes y se pueden realizar búsquedas o grupos de clientes por dirección IP, por DNS, por directorio activo vía LDAP o por nombre de usuario que se encontraba firmado la última vez que se levantó el inventario. Así mismo es posible realizar distribuciones a hacia clientes multiplataforma.

La solución para administración de escritorios, cuenta con un Reporteador, que facilita la explotación de la información en almacenada a través de la creación de reportes. Cabe mencionar que la herramienta cuenta con una serie de reportes predefinidos los cuales pueden ser personalizados para mostrar la información que el Instituto requiera. Los reportes y la administración en general de la solución es vía Web.

Todos los módulos de la herramienta se consolidan en una consola Tipo Tablero, donde será posible navegar a través de las distintas funcionalidades que proporciona la solución, para efectuar todas y cada una de las actividades requeridas por el Instituto.

1.- Componentes de Hardware.

A continuación se listan las características del servidor que hospedará la solución IT Client Manager.

Componente	
Sistema Operativo	Windows 2003 Server
Capacidad Disco Duro	1.15 TB
Memoria RAM	8 GB
Procesador	Dual Core

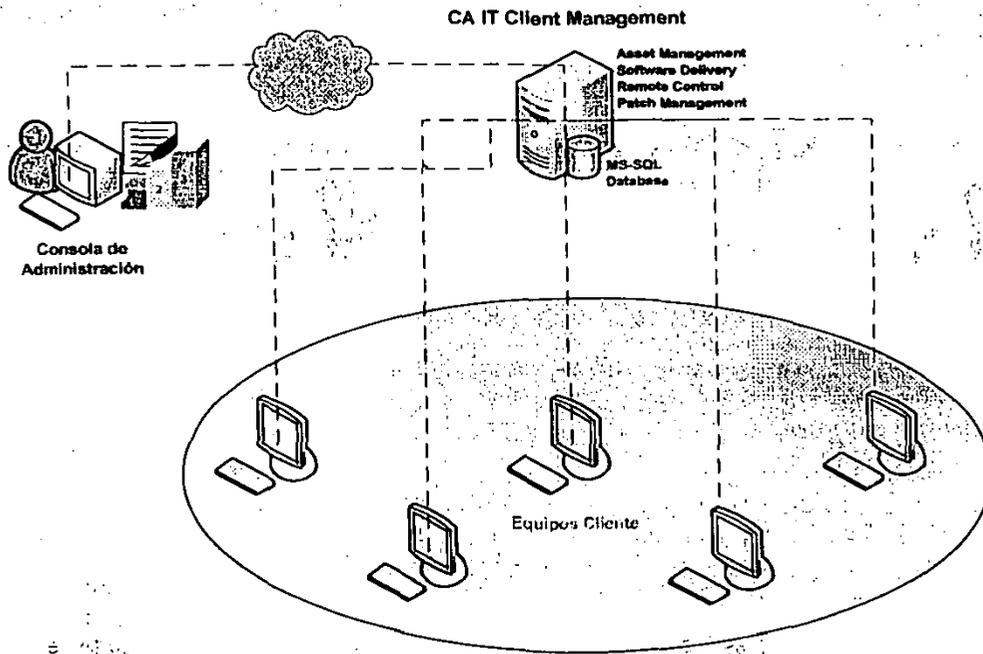
2.- Componentes de Software.

Componentes de la solución Desktop Management ser actualizados

Versión Actual			
Producto	Versión	Fabricante	No. de Licencias
Unicenter Desktop And Server Management	R11.2	CA	1000

Versión después de Upgrade			
Producto	Versión	Fabricante	No. de Licencias
CA IT Client Manager	R11.2	CA	Actualizadas: 1000
<ul style="list-style-type: none"> • Asset Management • Software Delivery • Remote Control • Patch Management 			Adquiridas: 100

Diagrama Físico de la Solución



Una vez instalado el agente CA IT Client Manager en los equipos cliente, estos reportarán la información de inventario de hardware y software al servidor, al mismo tiempo que tomarán las políticas definidas para la distribución de aplicaciones y el acceso remoto mediante el módulo Remote Control.

Desde la consola de administración, podrán definirse las políticas para distribución de software, ejecución y configuración de reportes, recopilación de inventario, monitoreo del uso de licencias y aplicaciones, generación de Imágenes de Sistema Operativo, políticas de acceso remoto a los equipos cliente, entre otras actividades.

El PRESTADOR mantendrá actualizado el software a la última versiones liberada por el fabricante durante la vigencia del contrato. El software será registrado a nombre del instituto FONACOT por lo que al término del contrato el software será propiedad del Instituto.

Los accesos estarán disponibles para el personal de INSTITUTO FONACOT, y para el personal de los distintos PRESTADOR de servicios de TIC que en su caso sean autorizados.

El PRESTADOR deberá considerar por su parte, los accesos que sean necesarios para que su personal pueda ofrecer el servicio requerido.

LICENCIAMIENTO PARA EL ESCRITORIO DE SERVICIO

El PRESTADOR proveerá las licencias necesarias para la operación del escritorio de servicio y las mantendrá actualizadas durante la vigencia del contrato.

El PRESTADOR proveerá la suscripción al servicio de administración de parches (Patch Management) de la herramienta provista, la licencia estará a nombre del INSTITUTO FONACOT y serán pagados los derechos de uso durante el periodo que dure el contrato.

El PRESTADOR proporcionará las licencias originales del fabricante a nombre del INSTITUTO FONACOT.

TIEMPOS DE IMPLANTACIÓN

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

Asimismo, la instalación podrá ser dividida en 2 fases:

- Fase 1: instalación en la totalidad de los equipos de cómputo de los sitios del distrito federal.
- Fase 2: instalación en la totalidad de los equipos de cómputo de los sitios remotos en el interior de la república

LICENCIAMIENTO DE BASE DE CONOCIMIENTOS

El PRESTADOR proveerá una solución para el manejo y creación de la base de conocimientos, misma que cumplirá con al menos las siguientes características:

- Creación, administración y consulta de conocimientos adquiridos.
- Preguntas frecuentes.
- Integración de incidentes con las soluciones almacenadas en la base de conocimientos.
- Facilidad y rapidez de uso para que los asesores telefónicos y empleados del INSTITUTO FONACOT la utilicen como un medio de soporte de primer nivel.
- Información actualizada.

El PRESTADOR pondrá a disposición del INSTITUTO FONACOT la base de conocimientos a través del portal descrito en la sección llamada "SITIO WEB" del contrato, para consulta de los usuarios, la cual tendrá la flexibilidad de ser ordenada por tema, por tipo de equipo o software, etc.

La base de conocimiento que se genere será propiedad del INSTITUTO FONACOT y será entregada en caso de término de contrato por cualquier circunstancia.

MANEJO Y ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El ES implementado por el PRESTADOR garantizará que durante la vigencia del contrato contará con los medios en hardware y/o software para el manejo y almacenamiento de la información que sea generada derivado de las funciones que se están solicitando en el presente contrato.

EL PRESTADOR garantiza que cuenta con procedimientos para el manejo de la información que sea generada durante la vigencia del contrato (respaldos, bitácoras, resultados de monitoreo, reportes, etc.).

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

La información, reportes, documentos y demás productos que resulten de las actividades realizadas por el ES, serán propiedad exclusiva del INSTITUTO FONACOT, por lo que no podrán ser utilizada ni total ni parcialmente sin su consentimiento.

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

SITIO WEB

El PRESTADOR a través del servicio de ES ofrecerá un portal en Internet e intranet para uso del INSTITUTO FONACOT. Dicho portal cumplirá con las siguientes características:

- Reporte de incidentes y solicitudes vía Web que cumpla con los requerimientos descritos en la sección ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
- Integración de los resultados al tablero de control descrito en la sección ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.
- Será de fácil uso y con la capacidad de integrarse a la página de la intranet del INSTITUTO FONACOT para el reporte de incidentes y solicitudes.
- Niveles de acceso por nivel de usuario y por el tipo de servicio. El INSTITUTO FONACOT acordará con el CEPRA este tipo de niveles de acceso.
- Recepción, gestión y asignación a agentes telefónicos para la atención de incidentes y solicitudes de servicio registrados vía Web.
- Facilitará el seguimiento de los incidentes reportados por los usuarios.
- Atención de usuarios por medio de una sala de chat con la mesa de servicio, desde la cual se tenga la capacidad de levantar incidentes, solicitudes y tomar control de los equipos sin la necesidad de la instalación de agente alguno.

El portal web "SITIO WEB" y su funcionalidad se encuentran detalladas en la Sección SOLUCION MESA DE SERVICIO

TABLERO DE CONTROL

EL PRESTADOR a través del servicio de ES implantará un tablero de control que permitirá resumir el seguimiento a los planes de trabajo y los niveles de servicio acordados, dicho tablero estará ubicado en las instalaciones de oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT.

El PRESTADOR proveerá un tablero de control utilizando la herramienta ARTUS de BITAM, el cual podrá ser accedido vía web.

Las facilidades técnicas del tablero de control son descritas en la sección **SOLUCION MESA DE SERVICIO**

Los beneficios del tablero de control serán los siguientes:

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

El tablero de control conceptualizará al menos los siguientes niveles de agrupamiento:

- Por unidad administrativa y representaciones del INSTITUTO FONACOT, de manera geográfica.
- Por niveles de prioridad
- Por área encargada de solucionar los incidentes (nivel 1, nivel 2, especialistas, personal interno y PRESTADOR DEL SERVICIO del INSTITUTO FONACOT)
- Por menú de servicios

Los niveles para el cálculo de los indicadores (semáforos) serán definidos en conjunto con el INSTITUTO FONACOT en la etapa de implantación

El tablero de control que proporcionará el PROVEEDOR sin ser limitativo tendrá las siguientes funciones:

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

REPORTES

El PRESTADOR proporcionará una solución de reporte la cual se integrará a cada uno de los servicios y puntos indicados en el contrato

CARACTERÍSTICAS DE LOS REPORTES

La solución del PRESTADOR contará con al menos las siguientes características:

- Acceso 100% vía web con las siguientes facilidades:
 - Publicación, creación y modificación de reportes en línea
 - Control de acceso y niveles de seguridad integrado
 - Programación y distribución de reportes complejos
- Contará con un servicio de Publicación por medio de web de los reportes a los formatos html, pdf, ascii.
- Capacidad para analizar niveles de servicio:
 - Usando datos históricos se deben generar reportes de nivel de servicio para analizar y desplegar información del nivel de servicio por región, departamento (unidad administrativa) o unidad de negocio.
 - Capacidad de tener reportes de nivel de servicio para múltiples audiencias, como reportes ejecutivos, para administradores de IT, de servicio al cliente o de unidad de negocio.
- Capacidad de diferentes niveles de agrupamiento:
 - Por hora

- Por día
 - Por semana
 - Por mes
 - Por un periodo específico determinado (mes, día, hora, semana, periodo específico como 3 meses, 3 días, etc.).
 - Por unidad administrativa
 - Por región, etc.
- Capacidad para análisis de información (drill&down) para explotar resultados desde el resumen hasta el detalle
 - Contar con diccionario de datos integrado para facilitar la creación de reportes
 - Capacidad de exportar los resultados a los siguientes formatos:
 - XML
 - XLS
 - PDF
 - HTML
 - TXT
 - DOC
 - CSV ETC.
 - Extracción e integración de información de diferentes fuentes como bases de datos, odbc, archivos xls, txt, csv, etc.
 - Actualización de la información real (contenida en las diferentes fuentes de información) de al menos 2 veces por día y en el mejor de los casos en tiempo real.
 - Todos los reportes deberán de contar con la capacidad para poder ser explotados y formar parte del contenido del tablero de control y portal descritos en las secciones **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. Y ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**
 - Automatización para entrega periódica de reportes pdf o ascii vía correo electrónico.

La solución de reportes y su funcionalidad se encuentra detalladas en la sección **SOLUCION MESA DE SERVICIO**

A. HARDWARE

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

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

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

El PRESTADOR asumirá la responsabilidad total por el aseguramiento y gastos asociados que se generen por el manejo, retiro y traslado del hardware.



B. NIVELES DE SERVICIO REQUERIDOS

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

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

* Días naturales

Una vez implementado el servicio, el PRESTADOR deberá entregar una constancia de entrega del servicio para ser avalada por la Dirección de Tecnologías de Información. La entrega del servicio solo implicará el inicio del mismo, por lo que el INSTITUTO FONACOT podrá solicitar los ajustes necesarios para lograr los objetivos planteados en el presente contrato.

Los niveles de servicio requeridos para el escritorio de servicio se basaran en el siguiente cuadro:

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

C. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

El escritorio de servicios opera bajo procedimientos estrictamente detallados y estudiados basados en las mejores prácticas de ITIL con el fin de brindar un servicio de calidad a los clientes y usuarios. Para avalar esto, el PRESTADOR cuenta con un certificado ISO 20000.

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

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

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

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

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

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

GESTIÓN DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA

El PRESTADOR definirá y establecerá un modelo de gestión que permita medir y controlar el cumplimiento de metas y objetivos así como presentar las proyecciones de mejoras esperadas durante el periodo de prestación del servicio, de acuerdo a las mejores prácticas basadas en ITIL en lo que a gestión del soporte al servicio y gestión de la entrega del servicio se refiere. Para tal fin el PRESTADOR proporcionará un **tablero de control** el cual se describe en la sección **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**

El PRESTADOR utilizara procedimientos de uso común para la gestión del soporte al servicio y gestión de la entrega del servicio, basados en ITIL.

GESTIÓN DEL SOPORTE AL SERVICIO

El PRESTADOR durante el periodo de implementación del ES, proporcionará y presentará los procesos y procedimientos necesarios para la gestión del soporte al servicio de acuerdo a las mejores prácticas basadas en ITIL.

ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

El PRESTADOR proporcionará y presentará durante el periodo de implementación un proceso de administración de configuraciones, mismo que será verificado y aprobado por parte del INSTITUTO FONACOT. El proceso deberá proporcionar un modelo lógico de la infraestructura o del servicio mediante la identificación, el control, el mantenimiento y la verificación de las versiones de los elementos de configuración (ci) de la infraestructura tecnológica del INSTITUTO FONACOT. Dicho procedimiento cumple con las siguientes actividades:

IDENTIFICACIÓN:

Selección e identificación de las estructuras de configuración de todos los elementos de configuración (CI's) de la infraestructura tecnológica del INSTITUTO FONACOT, propietarios, interrelaciones y la documentación de configuraciones. Incluye la asignación de identificadores y números de versión para los elementos de configuración, se verificarán y etiquetarán aquellos elementos que no se encuentren etiquetados y se ingresarán a la base de datos de la administración de la configuración.

CONTROL:

El PRESTADOR garantizará que únicamente los elementos de configuración autorizados e identificados sean aceptados y registrados desde su recepción hasta su eliminación. Asegurando que ningún elementos de configuración sea agregado, reemplazado o eliminado sin la documentación apropiada de control. Estará basado en un esquema de seguridad de roles y permisos.

REGISTRO DE LOS ESTADOS DE CICLO DE VIDA:

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

VERIFICACIÓN Y AUDITORIA:

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

ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES

El PRESTADOR durante el periodo de implementación proporcionará y presentará un proceso de administración de incidentes para el escritorio de servicios, mismo que será verificado y aprobada por parte del INSTITUTO FONACOT. El proceso esta basado como mínimo en las siguientes actividades:

DETECCIÓN Y REGISTRO DE INCIDENTES

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

CLASIFICACIÓN Y SOPORTE INICIAL

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

INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO

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

RESOLUCIÓN Y RECUPERACIÓN



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

CIERRE DE INCIDENTES

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

PROPIEDAD, MONITOREO, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIONES

- El escritorio de servicio deberá retener la propiedad del incidente y lo administrará hasta que lo resuelve a entera satisfacción del usuario o de quien lo originó.
- El escritorio de servicio monitoreará regularmente el estado y dará seguimiento al progreso hacia la resolución, considerando siempre los niveles de servicio acordados de todos los incidentes abiertos.
- El escritorio de servicio será la responsable de mantener informado al usuario en todo momento referente al progreso y resolución de los incidentes utilizando diferentes herramientas tecnológicas como reportes vía Web, correo electrónico y vía telefónica.



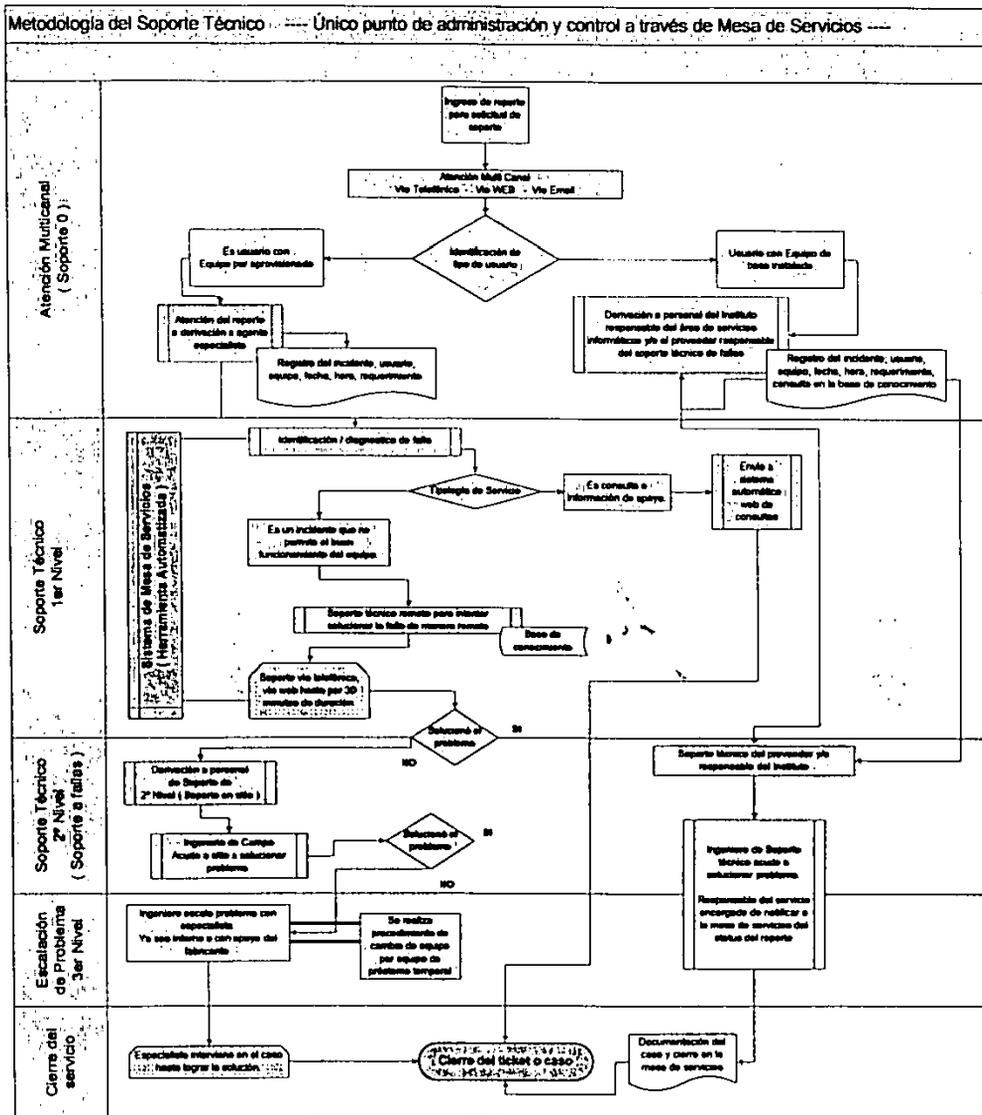


FIGURA 2

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

PARA EL REPORTE DE INCIDENTES VÍA CORREO ELECTRÓNICO.

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

PARA REPORTE DE INCIDENTES VÍA INTERNET E INTRANET.

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

PARA REPORTE DE INCIDENTES VÍA LA RED DE VOZ

1. El usuario marca una extensión del INSTITUTO FONACOT (*111)
 2. La llamada llega al conmutador del escritorio de servicio a través del enlace proveniente de la red VPN MPLS que entre estos deberá existir y ser proporcionado por el PRESTADOR.
 3. El conmutador del escritorio de servicio recibe la llamada y lo asigna al sistema de ACD
 4. La llamada es contestada por un agente de soporte telefónico del escritorio de servicio.
- *Si por alguna razón los usuarios internos del INSTITUTO FONACOT no pudieran realizar la llamada hacia es escritorio de servicio a través de la red del INSTITUTO FONACOT lo podrán hacer a través de un número nacional sin costo 01-800, que provea el PRESTADOR una vez implementada la solución para el INSTITUTO FONACOT.*

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

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

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

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

ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS

El PRESTADOR durante el periodo de implementación proporcionará un proceso de administración de problemas que le permita ser tanto reactivo como proactivo, mismo que

será verificado y aprobado por parte del INSTITUTO FONACOT. El aspecto reactivo será responsable de resolver problemas como respuesta a uno o más incidentes. En lo que se refiere a la proactividad, deberá identificar y resolver problemas y errores conocidos antes de que ocurran los incidentes.

Las actividades básicas de este proceso deberán ser las siguientes:

• **ACTIVIDADES REACTIVAS:**

- **CONTROL DE PROBLEMAS:** identificará las causas subyacentes de los incidentes para prevenir futuras recurrencias, y deberá incluir:
 - Identificar y abrir registro de problemas
 - Confirmar o desarrollar soluciones temporales
 - Análisis de las causas raíz para identificar el componente de la infraestructura (ci) que falló
 - Solicitudes de cambio, resolución de problemas y cierre
- **CONTROL DE ERRORES:** deberá cubrir los procesos involucrados en el seguimiento de los errores conocidos hasta que sean eliminados mediante la implantación exitosa de un cambio bajo el control de procesos de la "administración de cambios" descrita en la sección
- **ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS.** El objetivo deberá ser el estar conciente de los errores, monitorearlos y eliminarlos cuando esto sea posible. El control de errores deberá incluir:
 - Desarrollo de soluciones para reparar el componente de la infraestructura (ci) que falló.
 - Entregar una solicitud de cambio a la administración de cambios para eliminar el error.

• **ACTIVIDADES PROACTIVAS:**

- Utilizar análisis de tendencias.
- Enfocar acciones preventivas.
- Revisión de problemas mayores.

ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS

El PRESTADOR con apoyo del INSTITUTO FONACOT proporcionará durante el periodo de implementación un proceso de administración de cambios estándar (rimacs) para configurar dichos cambios. El PRESTADOR prestará asesoría sobre el proceso de atención de cambios, enfocado a solventar de manera eficaz y eficiente la reducción significativa de los incidentes relacionados con cambios. Este proceso contará con gran visibilidad y canales de comunicación abiertos para promover transiciones sin problemas cuando se realicen cambios. Proveerá mecanismos o serie de procedimientos estándar para planear, coordinar, controlar, rastrear, comunicar y asegurar los cambios relacionados con la operación y provisión de servicios (hardware, software, firmware, comunicaciones y facilidades) ofrecidos por la infraestructura del INSTITUTO FONACOT y que afectan el ambiente de producción y de desarrollo de la misma.

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

- Software de aplicaciones



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

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

- Registro y filtrado de cambios
- Asignación de prioridades
- Categorización de cambios
- Aprobación de cambios
- Programación de cambios
- Coordinación de la construcción, pruebas e implantación
- Revisión de cambios / revisión post implantación
- Procedimientos de respaldo y recuperación.
- Mejoras al proceso, apoyadas en el seguimiento a las métricas vía tablero de comando descrito en la sección *¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.*
- Auditable

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

ADMINISTRACIÓN DE LIBERACIONES

El PRESTADOR durante el periodo de implementación proporcionará el proceso de administración de liberaciones que se ocupará de los cambios sobre los servicios de TI ya definidos. La administración de liberaciones trabajará estrechamente con la administración de cambios y la administración de configuraciones, de modo que se asegure que la CMBD esté actualizada, que los cambios se manejen de manera adecuada y que todas las nuevas liberaciones de software sean almacenadas en la biblioteca de software definitiva (DSL por sus siglas en inglés).

Las actividades básicas de este proceso deberán ser las siguientes:

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

- **COMUNICACIÓN, PREPARACIÓN Y CAPACITACIÓN:** la comunicación con los usuarios y el personal de soporte es importante. Identificar lo planeado y su impacto sobre ellos. Revisar los planes a través de reuniones de planeación de liberaciones y sesiones de capacitación que proporcionará el INSTITUTO FONACOT.
- **DISTRIBUCIÓN E INSTALACIÓN:** involucra la distribución de liberaciones de software con los cambios asociados al hardware desde el ambiente de construcción hacia los ambientes de prueba y de producción.

GESTIÓN DE LA ENTREGA DEL SERVICIO

El PRESTADOR durante el periodo de implementación proporcionará y presentará los procesos y procedimientos necesarios para la gestión de la entrega del servicio para el escritorio de servicio de acuerdo a las mejores prácticas basadas en ITIL, mismo que será verificada y aprobada por parte del INSTITUTO FONACOT.

ADMINISTRACIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El proceso de administración del nivel del servicio deberá involucrar tanto al PRESTADOR como a al INSTITUTO FONACOT para mantener y monitorear los niveles de servicio. El PRESTADOR durante el periodo de implementación proporcionará los procesos de planeación, coordinación, monitoreo y generación de reportes de los niveles de servicio (sla's por sus siglas en ingles), y la revisión continua de los logros de servicio para garantizar que la calidad necesaria del servicio sea mantenida y mejorada gradualmente.

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

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

ADMINISTRACIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

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

MODELO TECNOLÓGICO DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA.

El PRESTADOR considera la asignación de recursos humanos y de infraestructura necesarios para la prestación de los servicios conforme a los niveles solicitados.

El escritorio de servicio residirá en las instalaciones del PRESTADOR ubicadas en Insurgentes Sur 800-PB (entrada por Pasadena), Col. Del Valle, México, D.F. CP 03100

HORARIO DE ATENCIÓN DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA.

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

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

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

La atención telefónica para el soporte y atención a usuarios del INSTITUTO FONACOT se realizará a través de la red del INSTITUTO FONACOT, por medio del conmutador del centro de atención del PRESTADOR.

Para tal fin, el PRESTADOR incluye un enlace proveniente de la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT con un ancho de banda que defina como el adecuado, considerando el volumen de llamadas y la criticidad del servicio.

En el caso de que el enlace tenga una falla mayor el PRESTADOR del servicio garantiza un periodo máximo de dos horas para reestablecer el servicio.

CANALES ALTERNOS DE CONTACTO

Los canales de acceso alternos que proporcionará el PRESTADOR serán 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.

El PRESTADOR proveerá canales alternos como:

• CORREO ELECTRÓNICO

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

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

• PORTAL WEB

El PRESTADOR contará con un portal en Internet y en la intranet para uso del INSTITUTO FONACOT. Dicho portal deberá cumplir con los requerimientos descritos en la sección [Error! No se encuentra el origen de la referencia. del presente contrato.

PLAN DE CONTINGENCIA

El PRESTADOR entregará un plan de contingencia a más tardar el 30 de enero de 2009, 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 se obligará a mantener actualizado el plan de contingencia en función a las necesidades operativas y funcionales del servicio.

D. CARACTERISTICAS TECNICAS QUE DEBE CUMPLIR EL CENTRO TELEFÓNICO

CENTRO TELEFÓNICO

ASPECTOS GENERALES

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

Para la atención de los reportes del escritorio de servicio, las instalaciones del centro telefónico se ubicará en el Distrito Federal, Insurgentes Sur 800-PB (entrada por Pasadena), Col. Del Valle, México, D.F. CP 03100

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

Planta generadora de energía

- Planta diesel eléctrica 125KW, de operación automática, motor marca CUMMINS, modelo 6CTA8.3G2, Generador NEWAGE STAMFORD, Tablero de medición y control DALE 3100, 1800 rpm f.p. 0.8, 3 fases, 4 hilos, tanque de 500 Litros, para una operación en emergencia continua de 0.24 Lts/hr. Sistema de Tierra aislada de 3 varillas en línea a 14m del site y rematada en una barra gal., en el site actual.

UPS

- Un equipo UPS principal de 80 KVA marca PowerWare PW 9390 y un equipo redundante secundario PowerWare 9330 de 20 KVA, con acometida eléctricas independientes

Computadoras Personales de Agentes

- Dell Inc. OptiPlex GX520 3.40 gigahertz Intel Pentium 4, 1GB, HD 80GB, Windows XP Professional Service Pack 3
- Dell Inc OptiPlex 740 2.60 gigahertz AMD Athlon 64 X2 Dual Core, 2GB RAM, HD 160GB, Windows Vista Business Service Pack 1

Teléfonos

- Se cuentan con equipos Siemens Optipoint 500 basic, digitales, con display y 12 botones de función, diadema con micrófono marca Plantronics modelo vista m22

Cableado



- El PRESTADOR garantiza que el cableado estructurado operará adecuadamente para las demandas y aplicaciones diseñadas para categoría 5e, 1 Gbps dentro del espectro magnético mínimo de 100 Mhz, bajo los estándares de la norma internacional EIA/TIA 568, durante los próximos veinte años.

Seguridad de Acceso

- El PRESTADOR cuenta con un sistema Keyscan versión 5.7.0 y equipos V-Station Bioscrypt, modelos V-Station y V-Pass de Identificación biométrica, para la Autenticación de personas con diferentes niveles de seguridad y el control de acceso a las diferentes áreas.
- Las políticas de seguridad aplicadas por el PRESTADOR, están alineadas al estándar ISO 27000, plasmadas en un documento de aplicabilidad de controles nombrado SOA, publicado en la intranet de Cepra y es parte del proceso de Administración de la Seguridad de la información Certificado ISO 20000

OPERACIÓN DEL CENTRO TELEFONICO

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

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

El PRESTADOR establecerá 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 elaborará a partir de documentos oficiales que, con carácter confidencial, le proporcione el INSTITUTO FONACOT, relativos a los servicios de TIC que brinda. Los manuales desarrollados por el PRESTADOR serán propiedad del INSTITUTO FONACOT.

La recepción de los requerimientos, aclaraciones y quejas

- El PRESTADOR cuenta con una herramienta de Administración de Escritorio de Servicio que permite identificar, capturar, Generar y dar seguimiento a cada una de las solicitudes de requerimientos, aclaraciones y quejas.

Campañas Informativas

- El PRESTADOR cuenta con un sistema basado en microprocesadores especializado en procesamiento de llamadas y anuncios de voz SBX XMU+ de 8 puertos directamente conectado al sistema de ACD.

INFRAESTRUCTURA PARA LA OPERACION DEL CENTRO TELEFÓNICO

Para la operación del centro telefónico, el PRESTADOR proveerá la siguiente infraestructura de conformidad a los siguientes términos y condiciones:

- El PRESTADOR tiene considerado el hardware, software, licenciamiento y servicios profesionales para integrar el conmutador Alcatel de Oficinas Centrales del Instituto con su conmutador.

- El PRESTADOR configurará un módulo de monitoreo por pantalla en tiempo real del sistema ACD el cual puede ser administrado vía red por el personal del INSTITUTO FONACOT
- El PRESTADOR generará reportes en línea e históricos; administrable vía red por diferentes supervisores del INSTITUTO FONACOT, estos reportes mostrarán el nivel de servicio, cantidad de llamadas que se encuentren en tiempo real mostrando cada uno de los estados de atención posibles, tiempos promedios y cantidades acumulables diariamente o por periodos establecidos.
- El PRESTADOR configurara un reporte que permita conocer el tiempo mínimo y máximo de duración de llamadas.
- El PRESTADOR mantendrá registro en línea e histórico de cualquier tipo de llamadas de un agente o grupo de agentes.
- El PRESTADOR programará informes diarios, semanales y mensuales de transacciones.
- El PRESTADOR generará informe de carga de actividad por agente.
- El PRESTADOR generará informe de resumen de servicios por tipo de llamada.

DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

El PRESTADOR cuenta con la última versión del sistema de ACD Procenter V. 7.0, 100% compatible con el sistema de PBX, el cual tiene las siguientes funcionalidades.

- Enrutamiento inteligente de llamadas basado en grupos y llamadas de retorno (CallBack)
- El enrutamiento de llamadas se efectúa en base a
 - Horarios y Fechas
 - Destino de la llamada
 - Habilidades
 - Nivel de Desempeño
 - Por contacto
 - Por criterio de los Administradores
 - Por esquemas predefinidos
 - Funciones para ejecutar aplicaciones externas
- Soporta ambientes IP y TDM
- Base de datos Integrada
- Integración con CTI
- The HiPath ProCenter Enterprise Report Center permite generar reportes personalizados, acumulados e históricos.
- Estadísticas y reportes en tiempo real
- Los reportes pueden ser vistos bajo demanda o programados
- Los reportes pueden ser exportados a Excel, HTML, PDF, o archivo de texto
- Mensajes de bienvenida
- Mensajes en cola indicando la posición y el tiempo estimado

CONMUTADOR TELEFÓNICO

El PRESTADOR cuenta en sus instalaciones con un conmutador telefónico digital con tecnología IP. Con las siguientes características:

Siemens HiPath 4000, V4, 1GB RAM, 250GB HD
240 Troncales digitales
240 Ext. Digitales

96 Ext. Analógicas

STMI, IP Trunking module, 16 a 45 canales

- Codecs: G729, G711 u-law, G729A, G729AB, G723.1
 - Entrada y salida de Fax T.38
 - Señalización out of band DTMF
 - Conexiones punto multipunto
 - Especificación H.323 y SIP
- Fax TIA/EIA-465-A (R)

Análisis de CDR

- El PRESTADOR utilizará para el Análisis CDR la Herramienta Intertel v7.0 que es un paquete de software para la administración de telefonía que permite un extenso análisis de las llamadas que se realizan y reciben por el PRESTADOR, la aplicación se encuentra instalada en una Workstation conectada al PBX HiPath 4000 quien genera los registros detallados de llamada (CDR Call Detail Recording) mediante una conexión TCP/IP
- El conmutador del PRESTADOR se integrará al Conmutador Alcatel de oficinas Centrales del INSTITUTO FONACOT

La integración se realiza por medio del enlace integrador a la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT

- Es responsabilidad del PRESTADOR determinar el número de troncales para atender el flujo de llamadas del INSTITUTO FONACOT tomando en cuenta que actualmente se reciben 200 llamadas diarias
- Se requiere que se integre al plan de marcación del INSTITUTO FONACOT (*111) y por medio de la integración se identifique el nombre y número de extensión

► Recepción de llamadas

Número 800

- El PRESTADOR proporcionara al termino de la implementación del Conmutador un numero 01800 integrado al conmutador del PRESTADOR para atender a los usuarios que no se encuentren integrados a la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT y en caso de pérdida del enlace con la red VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT, esta línea será responsabilidad del PRESTADOR.

Sistema de Anuncios

El PRESTADOR utilizará un sistema basado en microprocesadores especializado en procesamiento de llamadas y anuncios de voz SBX XMU+ directamente conectado al sistema de ACD.

- Retención de llamadas (cola de espera) hasta ser atendidas por un asesor telefónico.
- Información de horarios de servicio en caso de que la llamada se realice fuera del horario laboral para los diferentes servicios establecidos y de acuerdo a la prioridad de la misma.
- 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 (tres) personas simultaneas incluyendo el agente telefónico.

➤ **Monitoreo de Llamadas**

El PRESTADOR utilizará un sistema de Grabación total de llamadas (Aurolog ver 6.0)

- Grabación bajo demanda por medio de la PC
- Grabación bajo demanda del supervisor
- Grabación bajo demanda en one-step-conference
- Configuración SMDR y CDR
- Respaldos Automáticos
- La grabación es en formato digital
 - Navegación y filtrado por fecha y hora
 - Filtrado por Duración
 - Filtrado por Comentario
 - Filtrado por numero Marcado
 - Filtrado por Caller ID
 - Filtrado por DID
 - Filtrado por tipo de llamada
- Monitoreo de llamadas en tiempo real

➤ **Correo de Voz**

El PRESTADOR utilizará el Correo de Voz Aurovox

- Operadora Automática
- Buzones de voz y Fax, físicos virtuales
- Configuración por extensión
- Capacidad multibuzón
- Lista de distribución
- Seguimiento a números externos
- Hasta 5000 llamadas simultaneas
- 600 horas de grabación expandible
- Reconocimiento de Voz

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, el PRESTADOR cuenta con:

- 2 E1 para acceso a la PSTN
- 60 troncales digitales de acceso a la PSTN
- Seguridad de acceso a la PSTN por códigos de acceso

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

Para la comunicación entre el INSTITUTO FONACOT y el Escritorio de Servicio, el PRESTADOR deberá incluir sin cargo adicional, un enlace integrado a la VPN MPLS del INSTITUTO FONACOT con un ancho de banda suficiente para el volumen de tráfico de voz y

datos generado por el INSTITUTO FONACOT la responsabilidad de este enlace será completamente del PRESTADOR.

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

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

Descripción de la Solución.

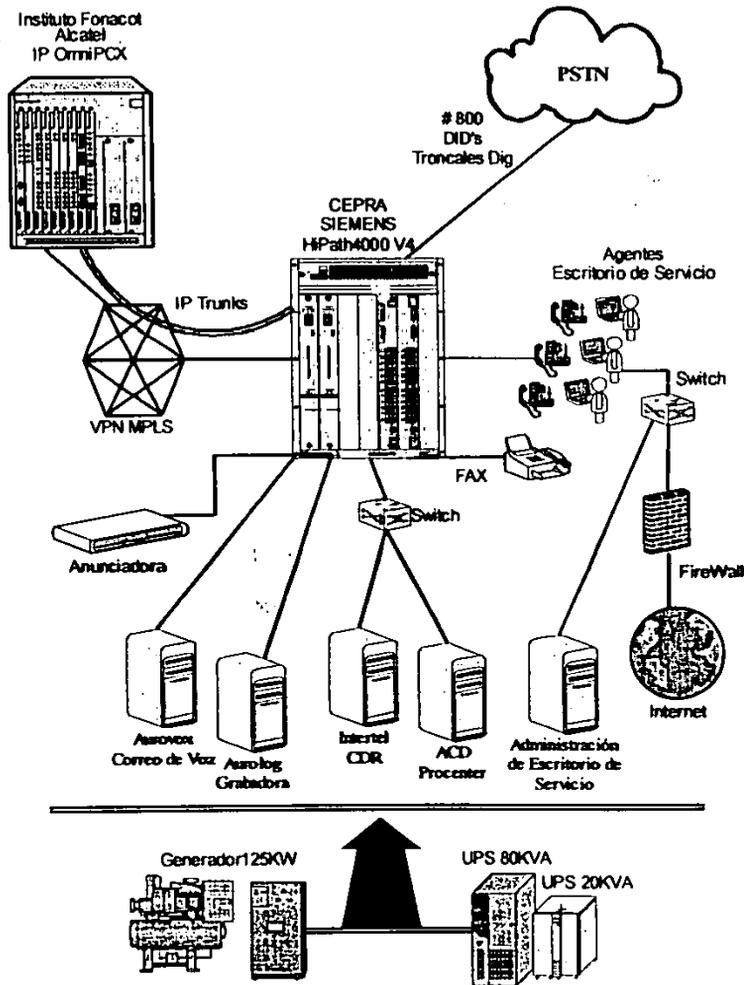
El PRESTADOR garantiza que la infraestructura del Centro Telefónico está diseñada para cumplir las especificaciones de operación de un Escritorio de Servicio, con suministro continuo de energía eléctrica, servicios digitales y analógicos de voz, ACD, análisis de tráfico de llamadas, Correo de Voz, Grabadoras de voz, Red de Datos cat5e, acceso a Internet con seguridad perimetral y end-point, aplicación de controles de accesos físicos por sistemas biométricos.

1.- Componentes de Hardware.

Los componentes de infraestructura que soportan la operación del Escritorio de servicio son:

Componente	Descripción
PBX	Siemens HiPath 4000 V. 4
ACD	Procenter V. 7, CTI, y canales diversos de interacción
Correo de Voz	Aurovox ver. R5.5 20 ptos.
Grabadora de llamadas	Aurolog V. 6 24 ptos.
Anunciadora	Interalia SBX XMU 8 ptos.
Analizador de CDR	Intertel ver. 7
UPS	80 KVA y 20 KVA
Generador	Planta diesel eléctrica 125KW, de operación automática, motor marca CUMMINS, modelo 6CTA8.3G2, 500 litros

Diagrama de Infraestructura
Escritorio de Servicio CEPRA



SOPORTE TECNICO

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

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

- Realizar los servicios de mantenimiento preventivo que considere necesarios para asegurar las mejores condiciones del hardware y software provisto para el otorgamiento del servicio.
- Realizar los servicios de mantenimiento correctivo a fin de solucionar cualquier incidente o problema que por causas de software o hardware, impida o degrade la operación normal de los servicios suministrados por el PRESTADOR.

- Proveer las refacciones, accesorios y suministros que sean necesarios.
- Restaurar las configuraciones y parámetros para la continuidad del servicio.
- Elaborar planes de trabajo y documentos de análisis para la realización de RFCh's, de conformidad con las políticas y procesos definidos por el INSTITUTO FONACOT.
- Realizar las acciones para atender los cambios de configuraciones como resultado de RFCh's y/o cambios estándar aprobados por el INSTITUTO FONACOT.

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

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

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

A fin de dar continuidad al proceso de mejora a los procesos implementados en el Instituto con base en los fundamentos de ITIL, el PRESTADOR proporcionará la siguiente transferencia de conocimientos:

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

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

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

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

POLITICAS

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

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

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

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

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

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

EL INSTITUTO FONACOT EN OFICINAS CENTRALES CUENTA CON:

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

- Correo de Voz
- Tarifificador
- Anuncios y/o música en espera
- Licencias y/o Hardware para Multiconferencia
- Operadora Automática
- Dos consolas de Operadora en PC.
- 60 Puertos de enlaces digitales (2 E1 con señalización R2 modificada) para conexión con la red Publica Digital
- 60 Puertos de enlaces digitales para conexión con la red VPN (2E1 con señalización CAS)
- 60 canales de voz sobre IP para conexión a los nodos remotos (Tarjeta de compresión y licencias necesarias)
- 16 Puertos de troncales analógicas
- 32 terminales inalámbricas digitales
- 64 puertos de extensión analógica
- 128 puertos de extensión digitales
- 123 Extensiones IP
- 5 Power Patch Pannel de 24 puertos
- 1 Power Patch Pannel de 12 puertos
- Correo de voz interno para 8 accesos simultáneos y 20 horas de almacenamiento
- Operadora automática para 8 accesos simultáneos, independientes del número de accesos del correo de voz
- Juego de guías vocales en idioma español, Música en espera interna y externa
- Redundancia en CPU y fuente de alimentación
- 2 Consolas de operadora en PC
- MODEM para mantenimiento remoto y puerto LAN para administración vía IP
- Fuente de alimentación, y banco de baterías libres de mantenimiento para una autonomía de 4 horas de respaldo.
- Un software de administración marca Alcatel Modelo 4760
- Un servidor Marca Alcatel modelo Omnitouch Unified Communication con 170 licencias de mensajería unificada Multimedia (Fax, Correo electrónico, y mensajes de Voz).

EQUIPO INSTALADO EN NODO CENTRAL



OmnipCX Enterprise packages
ENTERPRISE CONFIGURATION FILES DISKETTE

OmnipCX Enterprise Crystal hardware

RMA 10/100B-T EXT BOX EQUIPPED
INTOF2 PACK
INTIP30-2 PACK INT-IP2/GIP4-4)
INTIP60 PACK INT-IP2/2xGIP4-4)
OMNIPCX ENTERPRISE 500 CPU7/M3 ACT28
PCM2 BOARD
ISAB2 CARD
MMSFD BOARD
NDDI2 BOARD
IO2N BOARD
GPA2 BOARD
10/100BASE-T CONNECTOR
CPU7 BOARD
eZ32 BOARD
eUA32 BOARD
CABLE TY5 9PTS DIN/BNC
IDE HARD DISK
CABLE CMDFRMA-15M
CABLE CPU BACKUP-1M
CABLE MMS/CPU MASTER-1M
CABLE MMS/CPU SLAVE-1M
CABLE 10/100B-T CPU/BOX-10M
ACT28 SHELF
CONVER CM9 WITH BOX
MODEM ASYNCHRONO
CABLE TY1 64 PTS DIN-15M
CABLE CPU/BOX(COM A/B)-10M
SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R6.1
OMNIPCX ENTERPRISE RELEASE R6.1

A4400 Software

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

Voice mail applications (46xx)

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

Contact Center/IVR/CTI applications

OMNITOUCH UC INTEGRATED



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

Management, accounting applications

4059 MAC SPANISH
4760 SECURITY OPTION
SOFTWARE LICENSE 4760 R3.1
ACCOUNTING UP TO 500 EXT
CONFIGURATION UP TO 500 EXT
ALARMS UP TO 500 EXT
PERFORMANCE UP TO 500 EXT
DIRECTORY UP TO 500 EXT
4059 SBC
4760 FULL PACK BASE 250 EXT
4760 FULL PACK ADD 100 EXT
4760 TOPOLOGY OPTION
4760 MONITORING OPTION
4760 VOIP PERFORMANCE BASE 250 EXT
4760 VOIP PERFORMANCE ADD 100 EXT
4760 TICKET COLLECTOR BASE 250 EXT
4760 TICKET COLLECTOR ADD 100 EXT
ACCOUNTING ADDITIONAL 500 EXT
CONFIGURATION ADDITIONAL 500 EXT
ALARMS ADDITIONAL 500 EXT
PERFORMANCE ADDITIONAL 500 EXT
DIRECTORY ADDITIONAL 500 EXT
4760 LICENSE FILE DISKETTE
4760 R3.1 CD-ROM

Generic applications

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

IP Fast Ethernet sets

POWER PATCH PANEL 24 PORTS
DECT (base stations and mobiles)
4070IO IBS INDOOR SHIFTED FREQ. LAT.AM.
DECT Mobile Reflexes
MOBILE 100 SET SHIFTED FREQUENCY LAT.AM.
MOBILE 100/200 VOICE CHARGER 110V
MOBILE 100/200 BELT CLIP (X5)
OEM
SDRAM 256MB CPU7
OEM new range
PC PACK 4 WINDOWS 2000 PRO ES
PC PACK 4 WINDOWS XP PRO ES
19 INCH TFT MONITOR PC/SERVER

KEYBOARD PC/SERVER SP
REMOTE CONTROL CLIENT CD-ROM
OmnipCX Enterprise packages
ENTERPRISE CONFIGURATION FILES DISKETTE
ACT14 SHELF
OmnipCX Enterprise Crystal hardware
e-CS Server software licences
e-CS ENGINE UP TO 80 EXT
User software licences
G723.1 SERVER
G729A SERVER
Functionality software licences
INTEGRATED GATEKEEPER
H323 (G711) NETWORK LINK
SOFTWARE LICENSE ENTERPRISE R6.1
OMNIPCX ENTERPRISE RELEASE R6.1
A4400 Software
NODE PACK 80
ARS & OVERFLOW UP TO 80 EXT
Management, accounting applications
ACCOUNTING UP TO 80 EXT
CONFIGURATION UP TO 80 EXT
Reflexes sets
PREMIUM 4020 SET GRAPH LAT.AM
IP Fast Ethernet sets
ADVANCED 4035IP SET GRAPH LAT.AM
ALCATEL 4068 IP TOUCH SET URBAN GREY INT2

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

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



Anexo 5.**EQUIPOS DELL GARANTÍA**

AREA (proveedores)	DESCRIPCION	MARCA	MODELO	SERIE	FECHA ADQ.
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	3JZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	7PZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	9JZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	HLZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	1SCH7B1	2006
TACUBAYA	PC	DELL	GX520	2QCH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	2VCH7B1	2006
CANCUN	PC	DELL	GX520	336H7B1	2006
SALTILLO	PC	DELL	GX520	34DH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	37CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	3CCH7B1	2006
CHILPANCINGO	PC	DELL	GX520	3RCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	3TCH7B1	2006
ZAMORA	PC	DELL	GX520	4PCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	4RCH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	4SCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	4VCH7B1	2006
VALLEJO	PC	DELL	GX520	4WCH7B1	2006
MANZANILLO	PC	DELL	GX520	5FBH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	67CH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	69CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	6PCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	6QCH7B1	2006

SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	6SCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	6WCH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	79CH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	7TCH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	7Y8G7B1	2006
CANCUN	PC	DELL	GX520	836H7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	87CH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	8BCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	8PCH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	8RCH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	9NCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	9QCH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	9VCH7B1	2006
ZARAGOZA	PC	DELL	GX520	BPCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	BRCH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	C7CH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	C9CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	CTCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	DNCH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	DPCH7B1	2006
VALLEJO	PC	DELL	GX520	DSCH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	DVCH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	F7CH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	FQCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	FRCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	G6CH7B1	2006
COLIMA	PC	DELL	GX520	GDBH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	GNCH7B1	2006
VALLEJO	PC	DELL	GX520	GVCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	HRCH7B1	2006

SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	HTCH7B1	2006
ZAMORA	PC	DELL	GX520	HVCH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	IP9G7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	JJ9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	JNCH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	JQCH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	JSCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	LPCH7B1	2006
SINEF	PC	DELL	GX520	NPCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	PSCH7B1	2006
VALLEJO CNAC	PC	DELL	GX520	PTCH7B1	2006
TLALNEPANTLA	PC	DELL	GX520	SVLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	ZWCH7B1	2006
PUEBLA	PC	DELL	GX520	2MZN3C1	2006
TUXTLA GUTIERREZ	PC	DELL	GX520	BTZN3C1	2006
LEON	PC	DELL	GX520	CLZN3C1	2006
MEXICALI	PC	DELL	GX520	FNZN3C1	2006
CUERNAVACA	PC	DELL	GX520	IPZN3C1	2006
MANZANILLO	PC	DELL	GX520	JQZN3C1	2006
ZACATECAS	PC	DELL	GX520	JRN3C1	2006
LA PAZ	PC	DELL	GX520	11DH7B1	2006
PTO. VALLARTA	PC	DELL	GX520	1HDH7B1	2006
ZACATECAS	PC	DELL	GX520	1JDH7B1	2006
TACUBAYA	PC	DELL	GX520	2PLD7B1	2006
TUXTLA GUTIERREZ	PC	DELL	GX520	2RLD7B1	2006
TLALNEPANTLA	PC	DELL	GX520	2VLD7B1	2006
CUERNAVACA	PC	DELL	GX520	396H7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	39CH7B1	2006
ZACATECAS	PC	DELL	GX520	3JDH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	3K9G7B1	2006

SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	3MLD7B1	2006
ZARAGOZA	PC	DELL	GX520	3PLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	4CCH7B1	2006
LOS MOCHIS	PC	DELL	GX520	4FBH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	4L9G7B1	2006
ECATEPEC	PC	DELL	GX520	4QCH7B1	2006
TUXTLA GUTIERREZ	PC	DELL	GX520	4RLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	4T9G7B1	2006
CONGRESO DEL TRABAJO	PC	DELL	GX520	4TLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRATIVA	PC	DELL	GX520	58CH7B1	2006
TUXTLA GUTIERREZ	PC	DELL	GX520	5RLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	6BCH7B1	2006
CONGRESO DEL TRABAJO	PC	DELL	GX520	6TLD7B1	2006
COATZACOALCOS	PC	DELL	GX520	7FBH7B1	2006
LEON	PC	DELL	GX520	7LDH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	88CH7B1	2006
VALLEJO	PC	DELL	GX520	8VLD7B1	2006
PUEBLA	PC	DELL	GX520	94DH7B1	2006
CD. CARMEN	PC	DELL	GX520	9FBH7B1	2006
VILLAHERMOSA	PC	DELL	GX520	9HDH7B1	2006
CONGRESO DEL TRABAJO	PC	DELL	GX520	9SLD7B1	2006
CONGRESO DEL TRABAJO	PC	DELL	GX520	9TLD7B1	2006
CUERNAVACA	PC	DELL	GX520	B96H7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	8BCH7B1	2006
ZARAGOZA	PC	DELL	GX520	BPLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	BS9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	C8CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	CJLD7B1	2006
MEXICALI	PC	DELL	GX520	CLDH7B1	2006
ZARAGOZA	PC	DELL	GX520	CPLD7B1	2006

VALLEJO	PC	DELL	GX520	CVLD7B1	2006
MERIDA	PC	DELL	GX520	CYCH7B1	2006
CELAYA	PC	DELL	GX520	DDBH7B1	2006
TAMPICO	PC	DELL	GX520	DGDH7B1	2006
TACUBAYA	PC	DELL	GX520	DNLD7B1	2006
REPRESENTANTE DE LO JURIDICO	PC	DELL	GX520	F6CH7B1	2006
TAMPICO	PC	DELL	GX520	FGDH7B1	2006
MEXICALI	PC	DELL	GX520	FLDH7B1	2006
VALLEJO	PC	DELL	GX520	FVLD7B1	2006
ZARAGOZA	PC	DELL	GX520	GPLD781	2006
TUXTLA GUTIERREZ	PC	DELL	GX520	GQLD7B1	2006
TLALNEPANTLA	PC	DELL	GX520	GTLD7B1	2006
DURANGO	PC	DELL	GX520	GZCH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	HV9G7B1	2006
LAZARO CARDENAS	PC	DELL	GX520	JDBH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	1KZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	2NZN3C1	2006
TORREON	PC	DELL	GX520	3TZN3C1	2006
TAMPICO	PC	DELL	GX520	5QZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	5RZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	6KZN3C1	2006
TLAXCALA	PC	DELL	GX520	6LZN3C1	2006
MORELIA	PC	DELL	GX520	6NZN3C1	2006
HERMOSILLO	PC	DELL	GX520	6TZN3C1	2006
TIJUANA	PC	DELL	GX520	7MZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	7RZN3C1	2006
MAZATLAN	PC	DELL	GX520	8SZN3C1	2006
MONTERREY	PC	DELL	GX520	BKZN3C1	2006
QUERETARO	PC	DELL	GX520	CRZN3C1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	CSZN3C1	2006

SALTILLO	PC	DELL	GX520	DMZN3C1	2006
TOLUCA	PC	DELL	GX520	DPZN3C1	2006
TEPIC	PC	DELL	GX520	DQZN3C1	2006
PACHUCA	PC	DELL	GX520	HPZN3C1	2006
VILLAHERMOSA	PC	DELL	GX520	HSZN3C1	2006
DURANGO	PC	DELL	GX520	JRZN3C1	2006
SALTILLO	PC	DELL	GX520	14DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	16CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	18CH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	1K9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	1LLD7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	1M9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	1MLD7B1	2006
TOLUCA	PC	DELL	GX520	1NLD7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	1S9G7B1	2006
MAZATLAN	PC	DELL	GX520	23DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	26CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	27CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	28CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	29CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	2BCH7B1	2006
TEPIC	PC	DELL	GX520	2HDH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	2N9G7B1	2006
MONTERREY	PC	DELL	GX520	2ZCH7B1	2006
TLAXCALA	PC	DELL	GX520	3HDH7B1	2006
TACUBAYA	PC	DELL	GX520	3NLD7B1	2006
PORTALES	PC	DELL	GX520	3QLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	3V9G7B1	2006
ACAPULCO	PC	DELL	GX520	3XCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	3Y8G7B1	2006

CHIHUAHUA	PC	DELL	GX520	3YCH7B1	2006
HERMOSILLO	PC	DELL	GX520	40DH7B1	2006
MORELIA	PC	DELL	GX520	43DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	47CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	4BCH7B1	2006
TLAXCALA	PC	DELL	GX520	4HDH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	4L9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	4LLD7B1	2006
TOLUCA	PC	DELL	GX520	4MLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	4Y8G7B1	2006
MONTERREY	PC	DELL	GX520	4ZCH7B1	2006
LEON	PC	DELL	GX520	51DH7B1	2006
PUEBLA	PC	DELL	GX520	54DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	57CH7B1	2006
VERACRUZ	PC	DELL	GX520	5HDH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	5Q9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	5S9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	5TCH7B1	2006
CHIHUAHUA	PC	DELL	GX520	5YCH7B1	2006
CULIACAN	PC	DELL	GX520	60DH7B1	2006
MORELIA	PC	DELL	GX520	63DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	68CH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	6M9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	6W9G7B1	2006
GUADALAJARA	PC	DELL	GX520	6XCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	6Y8G7B1	2006
OAXACA	PC	DELL	GX520	73DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	78CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	7CCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	7K9G7B1	2006

SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	7N9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	7V9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	7VCH7B1	2006
AGUASCALIENTES	PC	DELL	GX520	7WLD7B1	2006
MONTERREY	PC	DELL	GX520	7ZCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	89CH7B1	2006
VERACRUZ	PC	DELL	GX520	8HDH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	8K9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	8L9G7B1	2006
TOLUCA	PC	DELL	GX520	8MLD7B1	2006
PORTALES	PC	DELL	GX520	8QLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	8R9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	8WCH7B1	2006
GUADALAJARA	PC	DELL	GX520	8XCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	8Y8G7B1	2006
MERIDA	PC	DELL	GX520	8YCH7B1	2006
OAXACA	PC	DELL	GX520	93DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	98CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	9KLD7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	9P9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	9S9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	9Y8G7B1	2006
CULIACAN	PC	DELL	GX520	B0DH7B1	2006
PACHUCA	PC	DELL	GX520	B3DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	B9CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	BCCH7B1	2006
SAN LUIS POTOSI	PC	DELL	GX520	BGDH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	BL9G7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	BM9G7B1	2006
TOLUCA	PC	DELL	GX520	BMLD7B1	2006

SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	BQ9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	BQCH7B1	2006
CAMPECHE	PC	DELL	GX520	CDBH7B1	2006
SAN LUIS POTOSI	PC	DELL	GX520	CGDH7B1	2006
VILLAHERMOSA	PC	DELL	GX520	CHDH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	CJ9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	CK9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	CKLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	CLLD7B1	2006
PORTALES	PC	DELL	GX520	CQLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	CT9G7B1	2006
GUADALAJARA	PC	DELL	GX520	CXCH7B1	2006
DURANGO	PC	DELL	GX520	CZCH7B1	2006
PACHUCA	PC	DELL	GX520	D3DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	DBCH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	DL9G7B1	2006
TACUBAYA	PC	DELL	GX520	DM9G7B1	2006
TOLUCA	PC	DELL	GX520	DMLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	DN9G7B1	2006
ACAPULCO	PC	DELL	GX520	DWCH7B1	2006
MONTERREY	PC	DELL	GX520	F8CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	F9CH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	FJ9G7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	FK9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	FLLD7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	FR9G7B1	2006
AGUASCALIENTES	PC	DELL	GX520	FWLD7B1	2006
QUERETARO	PC	DELL	GX520	G3DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	G5CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	G7CH7B1	2006

SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	G8CH7B1	2006
TORREON	PC	DELL	GX520	GGDH7B1	2006
TIJUANA	PC	DELL	GX520	GHDH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	GLLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	GP9G7B1	2006
PORTALES	PC	DELL	GX520	GPLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	GQ9G7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	GS9G7B1	2006
CHILPANCINGO	PC	DELL	GX520	9SCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	GW9G7B1	2006
MERIDA	PC	DELL	GX520	GYCH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	H5CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRATIVA	PC	DELL	GX520	HBCH7B1	2006
TIJUANA	PC	DELL	GX520	HHDH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIONES	PC	DELL	GX520	HKLD7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	HLLD7B1	2006
CHIHUAHUA	PC	DELL	GX520	HXCH7B1	2006
MAZATLAN	PC	DELL	GX520	J2DH7B1	2006
QUERETARO	PC	DELL	GX520	J3DH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION	PC	DELL	GX520	J5CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	J6CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE PLANEACION	PC	DELL	GX520	J8CH7B1	2006
SUBDIRECCION GENERAL DE FINANZAS	PC	DELL	GX520	J9CH7B1	2006
TORREON	PC	DELL	GX520	JGDH7B1	2006
TACUBAYA	PC	DELL	GX520	JNLD7B1	2006
ACAPULCO	PC	DELL	GX520	JWCH7B1	2006
HERMOSILLO	PC	DELL	GX520	JZCH7B1	2006
DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION	PC	DELL	GX520	7P9G7B1	2006

Anexo 6.

Equipos en póliza.

Equipo	Marca	Modelo	Cantidad	Año de Adquisición	Año de Renovación	Ubicación
			2			
Pc Diseño Grafico						
Diseño Grafico	MACINTOSH	Mac G4	1	2003	2008	Oficinas Centrales
Total	MACINTOSH	Mac G4	1	2003	2008	
Diseño Grafico	MACINTOSH	Mac G5	1	2005	2008	Oficinas Centrales
Total	MACINTOSH	Mac G5	1	2005	2008	
			637			
Pc Escritorio						
PC	IBM	Netvista A40	1	2001	2008	Oficinas Centrales
Total	IBM	Netvista A40	1	2001	2008	
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Acapulco
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Aguascalientes
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Campeche
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Cancún
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Chihuahua
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Colima
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Cuernavaca
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Culiacán
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Durango
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Guadalajara
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Hermosillo
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	León
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Mazatlán
PC	Compaq	Evo D510 SFF	1	2002	2008	Mérida
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Mexicali
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Monterrey
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Morelia
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Oaxaca
PC	Compaq	Evo D510 SFF	50	2002	2008	Oficinas Centrales

PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Pachuca
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Portales
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Puebla
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Querétaro
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Saltillo
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	San Luis Potosí
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Tacubaya
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Tampico
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Tepic
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Tijuana
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Tlalnepantla
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Tlaxcala
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Toluca
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Torreón
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Tuxtla Gutiérrez
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Vallejo
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Veracruz
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Villahermosa
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Zacatecas
PC	Compaq	Evo D510 SFF	2	2002	2008	Zaragoza
Total	Compaq	Evo D510 SFF	125	2002	2008	
PC	Compaq	Evo D510 TORRE	75	2002	2008	Oficinas Centrales
Total	Compaq	Evo D510 TORRE	75	2002	2008	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Acapulco
PC	HP	D530	2	2003	2008	Aguascalientes
PC	HP	D530	2	2003	2008	Campeche
PC	HP	D530	2	2003	2008	Cancún
PC	HP	D530	1	2003	2008	Cd. del Carmen
PC	HP	D530	2	2003	2008	Cd. Juárez
PC	HP	D530	2	2003	2008	Cd. Obregón
PC	HP	D530	1	2003	2008	Cd. Valles
PC	HP	D530	2	2003	2008	Celaya
PC	HP	D530	1	2003	2008	Chetumal
PC	HP	D530	2	2003	2008	Chihuahua
PC	HP	D530	1	2003	2008	Coatzacoalcos

PC	HP	D530	2	2003	2008	Colima	
						Congreso	del
PC	HP	D530	1	2003	2008	Trabajo	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Cuernavaca	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Culiacán	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Durango	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Guadalajara	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Hermosillo	
PC	HP	D530	1	2003	2008	Iguala	
PC	HP	D530	2	2003	2008	La Paz	
						Cd	Lázaro
PC	HP	D530	1	2003	2008	Cárdenas	
PC	HP	D530	2	2003	2008	León	
PC	HP	D530	1	2003	2008	Los Mochis	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Mazatlán	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Mérida	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Mexicali	
PC	HP	D530	1	2003	2008	Monclova	
PC	HP	D530	3	2003	2008	Monterrey	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Morelia	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Oaxaca	
PC	HP	D530	85	2003	2008	Oficinas Centrales	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Pachuca	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Portales	
PC	HP	D530	1	2003	2008	Pto. Vallarta	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Puebla	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Querétaro	
PC	HP	D530	3	2003	2008	Reynosa	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Saltillo	
PC	HP	D530	2	2003	2008	San Luis Potosí	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Tacubaya	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Tampico	
PC	HP	D530	1	2003	2008	Tapachula	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Tepic	
PC	HP	D530	2	2003	2008	Tijuana	

PC	HP	D530	2	2003	2008	Tlalnepantla
PC	HP	D530	2	2003	2008	Tlaxcala
PC	HP	D530	2	2003	2008	Toluca
PC	HP	D530	2	2003	2008	Torreón
PC	HP	D530	2	2003	2008	Tuxtla Gutiérrez
PC	HP	D530	1	2003	2008	Uruapan
PC	HP	D530	2	2003	2008	Vallejo
PC	HP	D530	2	2003	2008	Veracruz
PC	HP	D530	2	2003	2008	Villahermosa
PC	HP	D530	2	2003	2008	Zacatecas
PC	HP	D530	2	2003	2008	Zaragoza
Total	HP	D530	185	2003	2008	
PC	DELL	GX520	3	2005	2009	Acapulco
PC	DELL	GX520	5	2005	2009	Aguascalientes
PC	DELL	GX520	3	2005	2009	Campeche
PC	DELL	GX520	6	2005	2009	Cancún
PC	DELL	GX520	1	2005	2009	Cd. Juárez
PC	DELL	GX520	1	2005	2009	Cd. Obregón
PC	DELL	GX520	7	2005	2009	Chihuahua
PC	DELL	GX520	2	2005	2009	Colima
PC	DELL	GX520	1	2005	2009	Congreso del Trabajo
PC	DELL	GX520	6	2005	2009	Cuernavaca
PC	DELL	GX520	7	2005	2009	Culiacán
PC	DELL	GX520	5	2005	2009	Durango
PC	DELL	GX520	7	2005	2009	Guadalajara
PC	DELL	GX520	9	2005	2009	Hermosillo
PC	DELL	GX520	3	2005	2009	La Paz
PC	DELL	GX520	6	2005	2009	León
PC	DELL	GX520	1	2005	2009	Los Mochis
PC	DELL	GX520	5	2005	2009	Mazatlán
PC	DELL	GX520	7	2005	2009	Mérida
PC	DELL	GX520	4	2005	2009	Mexicali
PC	DELL	GX520	2	2005	2009	Monclova
PC	DELL	GX520	10	2005	2009	Monterrey

PC	DELL	GX520	3	2005	2009	Morelia
PC	DELL	GX520	4	2005	2009	Oaxaca
PC	DELL	GX520	35	2005	2009	Oficinas Centrales
PC	DELL	GX520	2	2005	2009	Pachuca
PC	DELL	GX520	8	2005	2009	Portales
PC	DELL	GX520	7	2005	2009	Puebla
PC	DELL	GX520	4	2005	2009	Querétaro
PC	DELL	GX520	3	2005	2009	Saltillo
PC	DELL	GX520	6	2005	2009	San Luis Potosí
PC	DELL	GX520	6	2005	2009	Tacubaya
PC	DELL	GX520	6	2005	2009	Tampico
PC	DELL	GX520	3	2005	2009	Tepic
PC	DELL	GX520	3	2005	2009	Tijuana
PC	DELL	GX520	6	2005	2009	Tlalnepantla
PC	DELL	GX520	3	2005	2009	Tlaxcala
PC	DELL	GX520	8	2005	2009	Toluca
PC	DELL	GX520	5	2005	2009	Torreón
PC	DELL	GX520	5	2005	2009	Tuxtla Gutiérrez
PC	DELL	GX520	1	2005	2009	Uruapan
PC	DELL	GX520	7	2005	2009	Vallejo
PC	DELL	GX520	8	2005	2009	Veracruz
PC	DELL	GX520	8	2005	2009	Villahermosa
PC	DELL	GX520	8	2005	2009	Zaragoza
Total	DELL	GX520	250	2005	2009	
PC	DELL	GX720	1	2006	2009	Oficinas Centrales
PC	DELL	GX720	1			
			74			
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 4600 P III	5	2001	2008	Oficinas Centrales
Total	TOSHIBA	Satellite Pro 4600 P III	5	2001	2008	
Laptop	DELL	Inspiron 8100	1	2001	2008	Oficinas Centrales
Total	DELL	Inspiron 8100	1	2001	2008	
Laptop	LANIX	Neuron L2V Celeron	3	2002	2008	Oficinas Centrales
Laptop	LANIX	Neuron L2V Celeron	1	2002	2008	Vallejo
Total	LANIX	Neuron L2V Celeron	4	2002	2008	

Pc Portátil

Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Acapulco
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Aguascalientes
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Campeche
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Cancún
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Chihuahua
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Colima
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Cuernavaca
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Culiacán
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Durango
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Guadalajara
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Hermosillo
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	La Paz
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	León
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Mazatlán
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Mérida
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Mexicali
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Monterrey
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Morelia
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Oaxaca
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	8	2002	2008	Oficinas Centrales
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Pachuca
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Puebla
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Querétaro
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Saltillo
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	San Luis Potosí
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Tampico
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Tepic
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Tijuana
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Tlaxcala
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Toluca
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Torreón
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Tuxtla Gutiérrez
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Vallejo
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Veracruz
Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Villahermosa

Laptop	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	1	2002	2008	Zacatecas
Total	TOSHIBA	Satellite Pro 2410	43	2002	2008	
Laptop	DELL	Presicion M60	1	2004	2008	Oficinas Centrales
Total	DELL	Presicion M60	1	2004	2008	
Laptop	DELL	Latitude X300	1	2004	2008	Oficinas Centrales
Total	DELL	Latitude X300	1	2004	2008	
Laptop	DELL	Latitude D510	10	2005	2008	Oficinas Centrales
Total	DELL	Latitude D510	10	2005	2008	
Laptop	DELL	Latitude D520	1	2006	2009	Oficinas Centrales
Total	DELL	Latitude D520	1	2006	2009	
Laptop	HP	NX6320	3	2006	2009	Oficinas Centrales
Total	HP	Nx6320	3	2006	2009	
Laptop	HP	D530	2	2006	2009	Oficinas Centrales
Total	HP	D530	2	2006	2009	
Laptop	TOSHIBA	A135	2	2006	2009	Oficinas Centrales
Total	TOSHIBA	A135	2	2006	2009	
Laptop	TOSHIBA	Satellite	1	2004	2008	Oficinas Centrales
Total	TOSHIBA	Satellite	1	2004	2008	
			50			
Proyector	SONY	VPL-CS2	1	2000	2008	Oficinas Centrales
Total	SONY	VPL-CS2	1	2000	2008	
Proyector	INFOCUS	IN34	3	2004	2008	Oficinas Centrales
Proyector	INFOCUS	LP600	1	2004	2008	Tacubaya
Proyector	INFOCUS	LP600	1	2004	2008	Vallejo
Total	INFOCUS	LP600/IN34	5	2004	2008	
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Acapulco
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Agascalientes
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Campeche
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Cancún
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Oficinas Centrales
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Chihuahua
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Colima
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Cuernavaca
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Culiacán

Proyectores

Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Durango
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Guadalajara
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Hermosillo
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	La Paz
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	León
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Mazatlán
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Mérida
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Mexicali
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Monterrey
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Morelia
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Oaxaca
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Pachuca
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Portales
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Puebla
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Querétaro
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Saltillo
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	San Luis Potosí
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Tampico
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Tepic
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Tijuana
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Tlalnepantla
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Tlaxcala
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Toluca
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Torreón
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Tuxtla Gutiérrez
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Veracruz
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Villahermosa
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Zacatecas
Proyector	HP	VP6321	1	2005	2008	Zaragoza
Total	HP	VP6321	38	2005	2008	
Proyector	HP	SB21	1	2005	2008	Oficinas Centrales
Total	HP	SB21	1	2005	2008	
Proyector	3M	X55i	3	2006	2009	Oficinas Centrales
Total	3M	X55i	5	2006	2009	

Scanner

63

Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Cancún
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Chihuahua
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Colima
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Culiacán
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Guadalajara
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Hermosillo
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	La Paz
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	León
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Mazatlán
Scanner	HP	4500C	0	2002	2008	Mérida
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Mexicali
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Monterrey
Scanner	HP	4500C	13	2002	2008	Oficinas Centrales
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Saltillo
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Tampico
Scanner	HP	4500C	1	2002	2008	Tijuana
Total	HP	4500C	27	2002	2008	
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Acapulco
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Aguascalientes
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Campeche
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Cuernavaca
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Durango
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Morelia
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Oaxaca
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Oficinas Centrales
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Pachuca
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Portales
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Puebla
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Querétaro
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	San Luis Potosí
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Tacubaya
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Tepic
Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Tlalnepantla

	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Tlaxcala
	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Toluca
	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Torreón
	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Tuxtla Gutiérrez
	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Vallejo
	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Veracruz
	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Villahermosa
	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Zacatecas
	Scanner	HP	5590	1	2005	2008	Zaragoza
	Total	HP	5590	25	2005	2008	
	Scanner	HP	8250	10	2005	2008	Oficinas Centrales
	Total	HP	8250	10	2005	2008	
	Scanner	KODAK	1250	1	2005	2008	Oficinas Centrales
	Total	KODAK	1250	1	2005	2008	
Impresora de Matriz				2			
	Matriz	LEXMARK	2491	1	2004	2008	Oficinas Centrales
	Total	LEXMARK	2491	1	2004	2008	
	Matriz	OKIDATA	LM591	1	2005	2008	Oficinas Centrales
	Total	OKIDATA	LM591	1	2005	2008	
Impresora inyeccion a color				3			
	Inyección	EPSON	Stylus 3000	1	2001	2008	Oficinas Centrales
	Total	EPSON	Stylus 3000	1	2001	2008	
	Inyección	HP	Deskjet 450 CBI	2	2005	2008	Oficinas Centrales
	Total	HP	Deskjet 450 CBI	2	2005	2008	
Impresora Laser color				11			
	Laser Color	LEXMARK	SC1275	1	1998	2008	Oficinas Centrales
	Total	LEXMARK	SC1275	1	1998	2008	
	Laser Color	LEXMARK	C750 N	1	2002	2008	Oficinas Centrales
	Total	LEXMARK	C750 N	1	2002	2008	
	Laser Color	LEXMARK	C762	5	2005	2008	Oficinas Centrales
	Total	LEXMARK	C762	5	2005	2008	
		LEXMARK	c770	1			
		MINOLTA	2000	1			

Impresora
monocromática

	HP	2600	2			
monocromática	LEXMARK	Optra S1625N	1	1998	2008	Los Mochis
monocromática	LEXMARK	Optra S1625N	1	1998	2008	Monclova
monocromática	LEXMARK	Optra S1625N	1	1998	2008	Reynosa
monocromática	LEXMARK	Optra S1625N	6	1998	2008	Toluca
monocromática	LEXMARK	Optra S1625N	29	1998	2008	Oficinas Centrales
Total	LEXMARK	Optra S1625N	38	1998	2008	
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Acapulco
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Aguascalientes
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Campeche
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Cancún
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Cd. Juárez
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Chihuahua
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Colima
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Congreso del
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Trabajo
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Cuernavaca
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Culiacán
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Durango
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Guadalajara
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Hermosillo
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	La Paz
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	León
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Los Mochis
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Mazatlán
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Mérida
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Mexicali
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Monclova
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	2	1998	2008	Monterrey
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Morelia
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Oaxaca
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Pachuca
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Portales

monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Puebla
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Querétaro
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Reynosa
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Saltillo
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	San Luis Potosí
						San Nicolás de los
						Garzas
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Oficinas Centrales
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	2	1998	2008	Tacubaya
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Tampico
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Tepic
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Tijuana
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Tlalnepantla
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Tlaxcala
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Toluca
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Torreón
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Tuxtla Gutiérrez
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Vallejo
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Veracruz
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Villahermosa
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Zacatecas
monocromática	LEXMARK	Optra S1255N	1	1998	2008	Zaragoza
Total	LEXMARK	Optra S1255N	48	1998	2008	
monocromática	LEXMARK	E322	6	2002	2008	Oficinas Centrales
Total	LEXMARK	E322	6	2002	2008	
monocromática	LEXMARK	T622 DN	4	2002	2008	Oficinas Centrales
Total	LEXMARK	T622 DN	4	2002	2008	
monocromática	LEXMARK	T520 DN	5	2002	2008	Oficinas Centrales
Total	LEXMARK	T520 DN	5	2002	2008	
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Acapulco
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Aguascalientes
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Campeche
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Cancún
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Cd. del Carmen
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Cd. Obregón

78

monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Cd. Valles
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Celaya
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Chihuahua
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Coatzacoalcos
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Colima
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Cuemavaca
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Culiacán
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Durango
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Guadalajara
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Hermosillo
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Iguala
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	La Paz
						Cd Lázaro
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Cárdenas
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	León
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Mazatlán
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Mérida
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Mexicali
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Monterrey
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Morelia
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Oaxaca
monocromática	LEXMARK	T630	9	2003	2008	Oficinas Centrales
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Pachuca
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Portales
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Pto. Vallarta
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Puebla
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Querétaro
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Saltillo
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	San Luis Potosí
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Tacubaya
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Tampico
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Tapachula
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Tepic
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Tijuana
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Tlalnepantla

monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Tlaxcala
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Toluca
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Torreón
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Tuxtla Gutiérrez
monocromática	LEXMARK	T630	1	2003	2008	Uruapan
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Vallejo
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Veracruz
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Villahermosa
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Zacatecas
monocromática	LEXMARK	T630	2	2003	2008	Zaragoza
Total	LEXMARK	T630	97	2003	2008	
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Acapulco
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Aguascalientes
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Campeche
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Cancún
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Cd. Acuña
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Celaya
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Chalco
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Chetumal
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Chihuahua
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Coacalco
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Colima
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Córdoba
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Cuatla
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Cuernavaca
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Culiacán
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Durango
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Ecatepec
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Guadalajara
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Hermosillo
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Irapuato
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	La Paz
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	León
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Manzanillo
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Mazatlán

monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Mérida
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Mexicali
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Monterrey
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Morelia
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Naucalpan
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Oaxaca
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Pachuca
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Piedras Negras
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Portales
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Puebla
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Querétaro
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Saltillo
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	San Luis Potosí
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Sn. Juan del Río
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Tacubaya
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Tampico
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Tehuacán
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Tepic
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Tijuana
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Tlalnepantla
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Tlaxcala
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Toluca
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Torreón
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Tuxtepec
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Tuxtla Gutiérrez
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Vallejo
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Veracruz
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Villahermosa
monocromática	LEXMARK	T630	2	2005	2008	Zacatecas
monocromática	LEXMARK	T630	1	2005	2008	Zaragoza
Total	LEXMARK	T630	80	2005	2008	
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Cancún
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Colima
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Cuatitlán
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Cuernavaca

monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Durango
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	León
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Los Cabos
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Matamoros
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Monterrey
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Oaxaca
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Ocotlan
monocromática	LEXMARK	T640 N	3	2005	2008	Oficinas Centrales
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Portales
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Querétaro
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Soledad
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Teziutlan
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Tlalnepantla
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Tlaxcala
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	UNAM
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Vallejo
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Veracruz
monocromática	LEXMARK	T640 N	1	2005	2008	Zaragoza
Total	LEXMARK	T640 N	24	2005	2008	
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Acapulco
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Aguascalientes
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Campeche
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Cancún
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Celaya
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Chihuahua
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Colima
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Cuernavaca
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Culiacán
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Durango
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Guadalajara
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Hermosillo
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	La Paz
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	León
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Mazatlán
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Mérida

20

monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Mexicali
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Monterrey
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Morelia
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Oaxaca
monocromática	LEXMARK	T642N	17	2006	2009	Oficinas Centrales
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Pachuca
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Portales
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Puebla
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Querétaro
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Saltillo
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	San Luis Potosí
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Tacubaya
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Tampico
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Tepic
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Tijuana
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Tlalnepantla
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Tlaxcala
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Toluca
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Torreón
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Tuxtla Gutiérrez
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Vallejo
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Veracruz
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Villahermosa
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Zacatecas
monocromática	LEXMARK	T642N	1	2006	2009	Zaragoza
Total	LEXMARK	T642N	57	2006	2009	
Total	LEXMARK	X642E	3	2006	2009	

Anexo 7

Características del antivirus.

ANTIVIRUS PARA COMPUTADORAS PERSONALES

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

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

1. CONSOLA DE ADMISTRACIÓN PARA EL ANTIVIRUS

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

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



CONVENIO CM-I-SD-2012-024

CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO ABIERTO NÚMERO I-SD-2008-165, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. ENRIQUE CASTOLO MAYÉN, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA DENOMINADA CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SR. **a) Eliminado**, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

Eliminado:
a) Nombre
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

ANTECEDENTES

1. Con fecha 31 de octubre del 2008, el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, celebraron el contrato abierto plurianual número I-SD-2008-165 de prestación de servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, por un presupuesto mínimo de \$18'447,911.60 (Dieciocho millones cuatrocientos cuarenta y siete mil novecientos once pesos, 60/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo a ejercer por la cantidad de \$46'119,779.00 (Cuarenta y seis millones ciento diecinueve mil setecientos setenta y nueve pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, y una vigencia del 1º de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2012, en lo sucesivo el CONTRATO.
2. En razón de la petición de la Dirección de Tecnología de la Información del INSTITUTO FONACOT, mediante oficio DTI/201.11.2012, de fecha 28 de noviembre del 2012, se presentó la necesidad de ampliar el plazo y monto del CONTRATO, por lo que surge la necesidad de modificarlo, en términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sector Público y 91 de su Reglamento.
3. En base a lo anterior, las partes suscriben el presente convenio modificatorio, en los términos y condiciones que se estipulan en las cláusulas del mismo.

DECLARACIONES

I. DECLARA EL INSTITUTO FONACOT A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:

- I.1. 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 convenio, como se desprende de la escritura pública número 204,778, de fecha 5 de marzo de 2009, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del Distrito Federal, documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-10012012-174648, el día 10 de enero del 2012, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. Que con la finalidad de mantener la continuidad de los servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, surge la necesidad de modificar el CONTRATO.



CONVENIO CM-I-SD-2012-024

- I.5. En atención a lo anterior, celebra el presente convenio modificatorio con el PRESTADOR, con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.
- I.6. Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente convenio, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33301, por concepto de ampliación de la vigencia y monto del CONTRATO, cuya suficiencia presupuestaria se encuentra confirmada mediante el oficio número SGA-384, de fecha 22 de noviembre del 2012, suscrito por la Subdirección General de Administración.
- I.7. Que para los fines y efectos legales del presente convenio señala como domicilio de su representado el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 452, 1º Piso, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal.

II. DECLARA EI PRESTADOR, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número 21,182, de fecha 13 de marzo de 1986, otorgada ante la fe del Lic. Jorge Morales Obregón, Notario Público número 18 de la ciudad de Puebla de Zaragoza, Estado del mismo nombre, la cual quedó inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Judicial de la Ciudad de Puebla, por la MATRICULA bajo el número 83, a fojas 83, tomo 49, del libro número Uno; y por la CONSTITUCIÓN, bajo el número 162, a fojas 71, tomo 14, del libro Tercero Auxiliar.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades en la fabricación, ensamble, compraventa, arrendamiento, distribución, importación y exportación de equipos y sistemas para el procesamiento electrónico de datos: así como de sus partes, componentes, terminales y periféricos y sus programas de prueba, aplicación, así como su documentación, bien sean propios o de terceros.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave CPA860314UM2.
- II.4. Que cuenta con poderes generales 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 54,400, de fecha 18 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público número 133 del Distrito Federal, 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 **a) Eliminado**
- II.5. Que para los fines y efectos legales del presente convenio señala como domicilio de su representado el ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 800, piso 10, Col. Del Valle, C.P. 03100, Delegación Benito Juárez, Distrito Federal.

II. AMBAS PARTES DECLARAN:

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

Eliminado:
a) Número de folio IFE
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONVENIO. El INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, convienen en ampliar el plazo y el monto del CONTRATO, de conformidad con las siguientes cláusulas.

SEGUNDA. PLAZO DE EJECUCIÓN. El PRESTADOR se obligan con el INSTITUTO FONACOT, a la prestación de servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, dentro del plazo comprendido del 1° de enero al 30 de junio de 2013.

Incremento que representa el 12% en relación con la vigencia originalmente pactada en el CONTRATO.

TERCERA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El presupuesto asignado para el ejercicio del año 2013, es por un monto mínimo de \$2'088,000.00 M.N. (Dos millones ochenta y ocho mil pesos, 00/100 Moneda Nacional) más el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo de \$5'220,000.00 M.N. (Cinco millones doscientos veinte mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.

Incremento que representa el 11.32% en relación con el monto máximo originalmente pactado.

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

La disponibilidad real del presupuesto estará sujeta, para efectos de ejecución y pago, a lo autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos del año que corresponde y el oficio de Liberación del Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para el ejercicio fiscal correspondiente a 2013. No habrá penalización ni responsabilidad alguna de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación en las asignaciones presupuestales por la conformación y cuantía del presupuesto que apruebe la H. Cámara de Diputados.

CUARTA. FORMA DE PAGO. Para que la obligación de pago se haga exigible, los PRESTADORES deberán presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios realizados en el mes inmediato anterior, consistente en entregables, reportes y facturas, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del CONTRATO. El PRESTADOR deberá presentar la factura, desglosando el impuesto al valor agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá a los PRESTADORES los servicios efectivamente devengados, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la a) Eliminado

a partir de los 16 (dieciséis) días naturales, posteriores a la presentación de la factura correspondiente, por los servicios prestados en el mes vencido, debidamente requisitada en términos de las disposiciones fiscales vigentes y contando con el visto bueno del área usuaria.

QUINTA. PAGOS. El pago de los servicios será de conformidad a lo siguiente:

- a. Se deberá de entregar el original de la factura (recibo) que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara; en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, 1° piso en la oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.
- b. En caso de que el PRESTADOR presenten su factura (recibo) con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Eliminado:
 a) Cuenta, clave, nombre y domicilio bancario.
 FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
 Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



SEXTA. GARANTÍA. El PRESTADOR se obligan a otorgar garantía de cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del presente convenio, mediante endoso en la póliza de fianza de garantía de cumplimiento del contrato, la cual deberá presentar a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del convenio en el que se modifique el monto de la fianza, incrementándose el 10% de \$5'220,000.00 M.N. (Cinco millones doscientos veinte mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), sin considerar el Impuesto al Valor Agregado. Lo anterior con fundamento en lo previsto en el artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA. INALTERABILIDAD. Las estipulaciones contenidas en el contrato original, que no fueron modificadas por efectos del presente instrumento jurídico, subsistirán en sus mismos términos, para los efectos legales a que haya lugar.

OCTAVA. JURISDICCIÓN. El INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR convienen en someterse para todo lo no previsto en este convenio a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a su Reglamento y en su defecto, supletoriamente a las relativas del Código Civil Federal y del Código Federal de Procedimientos Civiles y demás disposiciones relativas y aplicables a la materia, así como a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales, de la Ciudad de México del Distrito Federal, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

LEÍDO EL PRESENTE CONVENIO 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 7 DE DICIEMBRE DEL 2012, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR


 LIC. ENRIQUE CASTOLO MAYÉN
 APODERADO LEGAL


 EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


 ING. ERNESTO VÁZQUEZ BRAVO
 DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

a) Eliminado

✓ APODERADO LEGAL

Eliminado:
 a) Nombre y firma
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

Convenio No. CM-I-SD-2012-024

Visto bueno del área requirente _____

Elaboró: Lic. Leticia Velis Delgadillo _____

Supervisó: Lic. Minerva Sandoval Alanis _____



CONVENIO CM-I-SD-2012-024

CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO ABIERTO NÚMERO I-SD-2008-165, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. ENRIQUE CASTOLO MAYÉN, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA DENOMINADA CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SR. **a) Eliminado** EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

Eliminado:
a) Nombre
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3
fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de
la Ley Federal
de Transparencia y Acceso a la
Información Pública Gubernamental,
en relación con el segundo párrafo del
Segundo Transitorio y primer párrafo
del Cuarto Transitorio de la Ley
Federal de Transparencia y Acceso a la
Información Pública publicada en el
Diario oficial de la Federación el 09 de
mayo de 2016, así como en el
Lineamiento Trigésimo Octavo,
Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de
los Lineamientos Generales para la
Clasificación y Desclasificación de la
información de las dependencias y
entidades de la Administración
Pública Federal publicado en el
mismo órgano de difusión el 15 de
abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o
datos financieros y/o patrimonial

ANTECEDENTES

1. Con fecha 31 de octubre del 2008, el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, celebraron el contrato abierto plurianual número I-SD-2008-165 de prestación de servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, por un presupuesto mínimo de \$18'447,911.60 (Dieciocho millones cuatrocientos cuarenta y siete mil novecientos once pesos, 60/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo a ejercer por la cantidad de \$46'119,779.00 (Cuarenta y seis millones ciento diecinueve mil setecientos setenta y nueve pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, y una vigencia del 1º de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2012, en lo sucesivo el CONTRATO.
2. En razón de la petición de la Dirección de Tecnología de la Información del INSTITUTO FONACOT, mediante oficio DTI/201.11.2012, de fecha 28 de noviembre del 2012, se presentó la necesidad de ampliar el plazo y monto del CONTRATO, por lo que surge la necesidad de modificarlo, en términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sector Público y 91 de su Reglamento.
3. En base a lo anterior, las partes suscriben el presente convenio modificatorio, en los términos y condiciones que se estipulan en las cláusulas del mismo.

DECLARACIONES

I. DECLARA EL INSTITUTO FONACOT A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:

- I.1. 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 convenio, como se desprende de la escritura pública número 204,778, de fecha 5 de marzo de 2009, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del Distrito Federal, documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-10012012-174648, el día 10 de enero del 2012, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. Que con la finalidad de mantener la continuidad de los servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, surge la necesidad de modificar el CONTRATO.



CONVENIO CM-I-SD-2012-024

- I.5. En atención a lo anterior, celebra el presente convenio modificatorio con el PRESTADOR, con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.
- I.6. Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente convenio, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33301, por concepto de ampliación de la vigencia y monto del CONTRATO, cuya suficiencia presupuestaria se encuentra confirmada mediante el oficio número SGA-384, de fecha 22 de noviembre del 2012, suscrito por la Subdirección General de Administración.
- I.7. Que para los fines y efectos legales del presente convenio señala como domicilio de su representado el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 452, 1º Piso, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal.

II. DECLARA EI PRESTADOR, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número 21,182, de fecha 13 de marzo de 1986, otorgada ante la fe del Lic. Jorge Morales Obregón, Notario Público número 18 de la ciudad de Puebla de Zaragoza, Estado del mismo nombre, la cual quedó inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Judicial de la Ciudad de Puebla, por la MATRICULA bajo el número 83, a fojas 83, tomo 49, del libro número Uno; y por la CONSTITUCIÓN, bajo el número 162, a fojas 71, tomo 14, del libro Tercero Auxiliar.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades en la fabricación, ensamble, compraventa, arrendamiento, distribución, importación y exportación de equipos y sistemas para el procesamiento electrónico de datos: así como de sus partes, componentes, terminales y periféricos y sus programas de prueba, aplicación, así como su documentación, bien sean propios o de terceros.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave CPA860314UM2.
- II.4. Que cuenta con poderes generales 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 54,400, de fecha 18 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público número 133 del Distrito Federal, 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 **a) Eliminado**
- II.5. Que para los fines y efectos legales del presente convenio señala como domicilio de su representado el ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 800, piso 10, Col. Del Valle, C.P. 03100, Delegación Benito Juárez, Distrito Federal.

III. AMBAS PARTES DECLARAN:

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

Eliminado:
a) Numero de folio ife
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONVENIO. El INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, convienen en ampliar el plazo y el monto del CONTRATO, de conformidad con las siguientes cláusulas.

SEGUNDA. PLAZO DE EJECUCIÓN. El PRESTADOR se obligan con el INSTITUTO FONACOT, a la prestación de servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, dentro del plazo comprendido del 1° de enero al 30 de junio de 2013.

Incremento que representa el 12% en relación con la vigencia originalmente pactada en el CONTRATO.

TERCERA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El presupuesto asignado para el ejercicio del año 2013, es por un monto mínimo de \$2'088,000.00 M.N. (Dos millones ochenta y ocho mil pesos, 00/100 Moneda Nacional) más el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo de \$5'220,000.00 M.N. (Cinco millones doscientos veinte mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.

Incremento que representa el 11.32% en relación con el monto máximo originalmente pactado.

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

La disponibilidad real del presupuesto estará sujeta, para efectos de ejecución y pago, a lo autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos del año que corresponde y el oficio de Liberación del Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para el ejercicio fiscal correspondiente a 2013. No habrá penalización ni responsabilidad alguna de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación en las asignaciones presupuestales por la conformación y cuantía del presupuesto que apruebe la H. Cámara de Diputados.

CUARTA. FORMA DE PAGO. Para que la obligación de pago se haga exigible, los PRESTADORES deberán presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios realizados en el mes inmediato anterior, consistente en entregables, reportes y facturas, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del CONTRATO. El PRESTADOR deberá presentar la factura, desglosando el impuesto al valor agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá a los PRESTADORES los servicios efectivamente devengados, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la a) Eliminado

... a partir de los 16 (dieciséis) días naturales, posteriores a la presentación de la factura correspondiente, por los servicios prestados en el mes vencido, debidamente requisitada en términos de las disposiciones fiscales vigentes y contando con el visto bueno del área usuaria.

QUINTA. PAGOS. El pago de los servicios será de conformidad a lo siguiente:

- a. Se deberá de entregar el original de la factura (recibo) que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara; en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, 1° piso en la oficina del Experto Funcionario en Adquisiciones, Arrendamiento e Inventarios, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.
b. En caso de que el PRESTADOR presenten su factura (recibo) con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Eliminado: a) Cuenta, clave, nombre y domicilio bancario. FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016. Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



SEXTA. GARANTÍA. El PRESTADOR se obligan a otorgar garantía de cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del presente convenio, mediante endoso en la póliza de fianza de garantía de cumplimiento del contrato, la cual deberá presentar a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del convenio en el que se modifique el monto de la fianza, incrementándose el 10% de \$5'220,000.00 M.N. (Cinco millones doscientos veinte mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), sin considerar el Impuesto al Valor Agregado. Lo anterior con fundamento en lo previsto en el artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA. INALTERABILIDAD. Las estipulaciones contenidas en el contrato original, que no fueron modificadas por efectos del presente instrumento jurídico, subsistirán en sus mismos términos, para los efectos legales a que haya lugar.

OCTAVA. JURISDICCIÓN. El INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR convienen en someterse para todo lo no previsto en este convenio a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a su Reglamento y en su defecto, supletoriamente a las relativas del Código Civil Federal y del Código Federal de Procedimientos Civiles y demás disposiciones relativas y aplicables a la materia, así como a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales, de la Ciudad de México del Distrito Federal, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

LEÍDO EL PRESENTE CONVENIO 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 7 DE DICIEMBRE DEL 2012, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT

POR EL PRESTADOR



LIC. ENRIQUE CASTOLO MAYÉN
APODERADO LEGAL


EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



ING. ERNESTO VÁZQUEZ BRAVO
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN

a) Eliminado

APODERADO LEGAL

Eliminado:
a) Nombre y firma
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

Convenio No. CM-I-SD-2012-024

Visto bueno del área requirente _____

Elaboró: Lic. Leticia Velis Delgadillo 

Supervisó: Lic. Minerva Sandoval Alanis 



SEGUNDO CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO ABIERTO NÚMERO I-SD-2008-165, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL ING. JUAN CARLOS GONZÁLEZ VÉLEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA PARTE LA EMPRESA DENOMINADA CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V., EN LO SUBSECUENTE EL PRESTADOR, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SR. a) Eliminado EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ANTECEDENTES

- 1. Con fecha 31 de octubre del 2008, el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, celebraron el contrato abierto plurianual número I-SD-2008-165, de prestación de servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, por un presupuesto mínimo de \$18'447,911.60 (Dieciocho millones cuatrocientos cuarenta y siete mil novecientos once pesos, 60/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo a ejercer por la cantidad de \$46'119,779.00 (Cuarenta y seis millones ciento diecinueve mil setecientos setenta y nueve pesos, 00/100 M.N.), más el Impuesto al Valor Agregado, y una vigencia del 1º de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2012, en lo sucesivo el CONTRATO.
2. Con fecha 7 de diciembre de 2012, el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, celebraron un primer convenio modificatorio al CONTRATO, por medio del cual se amplió el plazo en un 12% para quedar del 1º de enero al 30 de junio de 2013, así como se amplió el monto en un 11.32%, por un monto mínimo de \$2'088,000.00 M.N. (Dos millones ochenta y ocho mil pesos, 00/100 Moneda Nacional) más el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo de \$5'220,000.00 M.N. (Cinco millones doscientos veinte mil pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.
3. En razón de la petición de la Dirección de Tecnología de la Información del INSTITUTO FONACOT, mediante oficio DTI/100.06.2013, de fecha 25 de junio del 2013, se presentó la necesidad de ampliar el plazo y monto del CONTRATO, por lo que surge la necesidad de modificarlo, en términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de Sector Público y 91 de su Reglamento.
4. En base a lo anterior, las partes suscriben el presente convenio modificatorio, en los términos y condiciones que se estipulan en las cláusulas del mismo.

DECLARACIONES

I. DECLARA EL INSTITUTO FONACOT A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:

- I.1. 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 convenio, como se desprende de la escritura pública número 210,504, de fecha 12 de abril de 2013, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del Distrito Federal, documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-12042013-184030, el día 12 de abril de 2013, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.



- I.4. Que con la finalidad de mantener la continuidad de los servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, surge la necesidad de modificar el CONTRATO.
- I.5. En atención a lo anterior, celebra el presente convenio modificatorio con el PRESTADOR, con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.
- I.6. Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente convenio, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partida presupuestal número 33301, por concepto de ampliación de la vigencia y monto del CONTRATO, cuya suficiencia presupuestaria se encuentra confirmada mediante el oficio número DICP-SP81, de fecha 14 de junio del 2013, suscrito por la Dirección de Integración y Control Presupuestal.
- I.7. Que para los fines y efectos legales del presente convenio señala como domicilio de su representado el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 452, 1º Piso, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal.

II. DECLARA EI PRESTADOR, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número 21,182, de fecha 13 de marzo de 1986, otorgada ante la fe del Lic. Jorge Morales Obregón, Notario Público número 18 de la ciudad de Puebla de Zaragoza, Estado del mismo nombre, la cual quedó inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Judicial de la Ciudad de Puebla, por la MATRICULA bajo el número 83, a fojas 83, tomo 49, del libro número Uno; y por la CONSTITUCIÓN, bajo el número 162, a fojas 71, tomo 14, del libro Tercero Auxiliar.
- II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades en la fabricación, ensamble, compraventa, arrendamiento, distribución, importación y exportación de equipos y sistemas para el procesamiento electrónico de datos: así como de sus partes, componentes, terminales y periféricos y sus programas de prueba, aplicación, así como su documentación, bien sean propios o de terceros.
- II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave CPA860314UM2.
- II.4. Que cuenta con poderes generales 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 54,400, de fecha 18 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público número 133 del Distrito Federal, 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 **a) Eliminado**
- II.5. Que para los fines y efectos legales del presente convenio señala como domicilio de su representado el ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 800, piso 10, Col. Del Valle, C.P. 03100, Delegación Benito Juárez, Distrito Federal.

Eliminado:
a) Número de folio IFE
FUNDAMENTO LEGAL:
Artículo 3 fracción II, 18
fracciones I y II, y 19 de la Ley
Federal de Transparencia y
Acceso a la Información
Pública Gubernamental, en
relación con el segundo
párrafo del Segundo
Transitorio y primer párrafo
del Cuarto Transitorio de la
Ley Federal de Transparencia
y Acceso a la Información
Pública publicada en el Diario
oficial de la Federación el 09
de mayo de 2016, así como en
el Lineamiento Trigésimo
Octavo, Trigésimo noveno y
Cuadragésimo, de los
Lineamientos Generales para
la Clasificación y
Desclasificación de la
Información de las
dependencias y entidades de
la Administración Pública
Federal publicado en el
mismo órgano de difusión el

III. AMBAS PARTES DECLARAN:

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



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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONVENIO. El INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, convienen en ampliar el plazo y el monto del CONTRATO, de conformidad con las siguientes cláusulas.

SEGUNDA. PLAZO DE EJECUCIÓN. El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a la prestación de los servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio del INSTITUTO FONACOT, dentro del plazo comprendido del 1º de julio al 31 de octubre de 2013.

Incremento que representa el 8% en relación con la vigencia originalmente pactada en el CONTRATO.

TERCERA. EJERCICIO PRESUPUESTAL. El presupuesto asignado para el ejercicio del año 2013, es por un monto mínimo de \$1'475,832.93 M.N. (Un millón cuatrocientos setenta y cinco mil ochocientos treinta y dos pesos, 93/100 Moneda Nacional) más el Impuesto al Valor Agregado y un monto máximo de \$3'689,582.32 M.N. (Tres millones seiscientos ochenta y nueve mil quinientos ochenta y dos pesos, 32/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado.

Incremento que representa el 8% en relación con el monto máximo originalmente pactado.

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

CUARTA. FORMA DE PAGO. Para que la obligación de pago se haga exigible, los PRESTADORES deberán presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios realizados en el mes inmediato anterior, consistente en entregables, reportes y facturas, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del contrato. El PRESTADOR deberá presentar la factura, desglosando el impuesto al valor agregado y los descuentos que en su caso se otorguen al INSTITUTO FONACOT.

El INSTITUTO FONACOT cubrirá a los PRESTADORES los servicios efectivamente devengados, a través del programa de cadenas productivas o depósito interbancario a la

a) Eliminado a partir de los 16 (dieciséis) días naturales, posteriores a la presentación de la factura correspondiente, por los servicios prestados en el mes vencido, debidamente requisitada en términos de las disposiciones fiscales vigentes y contando con el visto bueno del área usuaria.

QUINTA. PAGOS. El pago de los servicios será de conformidad a lo siguiente:

- a. Se deberá de entregar el original de la factura (recibo) que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de contrato que lo ampara; en las oficinas centrales del INSTITUTO FONACOT, ubicadas en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal, 2º piso en la oficina de la Dirección de Tecnología de la Información, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.
- b. En caso de que el PRESTADOR presenten su factura (recibo) con errores o deficiencias, el plazo de pago se ajustará en términos de lo dispuesto en el artículo 62 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Eliminado:
a) Cuenta, clave, nombre y domicilio bancario.
FUNDAMENTO LEGAL:
Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



CONVENIO CM-I-SD-2013-010

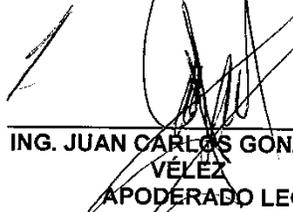
SEXTA. GARANTÍA. El PRESTADOR se obliga a otorgar garantía de cumplimiento de las obligaciones a su cargo derivadas del presente convenio, mediante endoso en la póliza de fianza de garantía de cumplimiento del contrato, la cual deberá presentar a más tardar dentro de los diez días naturales siguientes a la firma del convenio en el que se modifique el monto de la fianza, incrementándose el 10% de \$3'689,582.32 M.N. (Tres millones seiscientos ochenta y nueve mil quinientos ochenta y dos pesos, 32/100 Moneda Nacional), sin considerar el Impuesto al Valor Agregado. Lo anterior con fundamento en lo previsto en el artículo 91 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

SÉPTIMA. INALTERABILIDAD. Las estipulaciones contenidas en el contrato original, que no fueron modificadas por efectos del presente instrumento jurídico, subsistirán en sus mismos términos, para los efectos legales a que haya lugar.

OCTAVA. JURISDICCIÓN. El INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR convienen en someterse para todo lo no previsto en este convenio a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a su Reglamento y en su defecto, supletoriamente a las relativas del Código Civil Federal y del Código Federal de Procedimientos Civiles y demás disposiciones relativas y aplicables a la materia, así como a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales, de la Ciudad de México del Distrito Federal, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

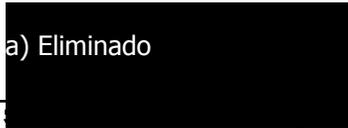
LEÍDO EL PRESENTE CONVENIO POR LAS PARTES QUE EN ÉL INTERVIENEN, LO RATIFICAN Y LO FIRMAN POR TRIPLICADO, EXPRESANDO SU CONFORMIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DÍA 26 DE JUNIO DEL 2013, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT



ING. JUAN CARLOS GONZÁLEZ
VÉLEZ
APODERADO LEGAL

POR EL PRESTADOR


a) Eliminado

APODERADO LEGAL

EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO



ING. MIGUEL R. BOLANOS USLA
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN

Eliminado:
a) Nombre y firma
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

Convenio No. CM-I-SD-2013-010

Visto bueno del área requirente

Elaboró: Lic. Leticia Velis Delgadillo

Supervisó: Lic. Minerva Sandoval Alanís

CONVENIO MODIFICATORIO AL CONTRATO ABIERTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NÚMERO I-SD-2008-165, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL INSTITUTO FONACOT, REPRESENTADO POR EL LIC. ALEJANDRO TAGLE ROBLES, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL, Y POR OTRA PARTE, LA EMPRESA DENOMINADA CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V., EN LO SUCESIVO EL PRESTADOR REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL SR. a) Eliminado DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

ANTECEDENTES

1. Con fecha 31 de octubre de 2008, el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, celebraron el contrato abierto número I-SD-2008-165, para la prestación del servicio de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio para el INSTITUTO FONACOT, por un presupuesto mínimo de \$18'447,911.60 M.N. (Dieciocho millones cuatrocientos cuarenta y siete mil novecientos once pesos, 60/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, y un presupuesto máximo a ejercer por la cantidad de \$46'119,779.00 M.N. (Cuarenta y seis millones ciento diecinueve mil setecientos setenta y nueve pesos, 00/100 Moneda Nacional), más el Impuesto al Valor Agregado, y una vigencia del 1 de noviembre de 2008 al 31 de diciembre de 2012, en lo sucesivo el CONTRATO.
2. Con fecha 10 de noviembre de 2008, el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, celebraron un convenio modificatorio I-SD-2008-019, por medio del cual se modificó la cláusula vigésima séptima del CONTRATO, en razón de la cesión de derechos de cobro a favor del fideicomiso número 11032588, que constituyó el PRESTADOR en su carácter de Fideicomitente; con la institución de crédito Scotiabank Inverlat, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Scotiabank Inverlat, División Fiduciaria, en su carácter de institución fiduciaria y como fideicomisario en primer lugar y/o beneficiario de dicho fideicomiso la persona moral denominada Arrendadora Capital Corporation, S.A. de C.V.
3. Con fecha 7 de diciembre de 2012, el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, celebraron un segundo convenio modificatorio I-SD-2012-024, por medio del cual se amplió la vigencia del CONTRATO del 1º de enero al 30 de junio de 2013, y asimismo, se incrementó el monto del mismo en 11.32% en relación con el monto máximo originalmente pactado.
4. Con fecha 26 de junio del 2013, el INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, celebraron un tercer convenio modificatorio I-SD-2013-010, por medio del cual se amplió la vigencia del CONTRATO del 1º de julio al 31 de octubre de 2013, y asimismo, se incrementó el monto del mismo en 8% en relación con el monto máximo originalmente pactado.
5. En razón de la petición del Director de Tecnología de la Información del INSTITUTO FONACOT, mediante oficio número DTI.191.10.2013, de fecha 21 de Octubre del 2013, se presentó la necesidad de ampliar el plazo del CONTRATO, por lo que surgió la necesidad de modificarlo, en términos de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 y 92 de su Reglamento.
6. En base a lo anterior, las partes suscriben el presente convenio modificatorio, en los términos y condiciones que se estipulan en las cláusulas del mismo.



DECLARACIONES**I. DECLARA EL INSTITUTO FONACOT A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE QUE:**

- I.1. Es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo establecido en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de abril del 2006.
- I.2. Que su representado se encuentra inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave IFN060425C53.
- I.3. Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representada en los términos y condiciones de este contrato, como se desprende de la escritura pública número 201,890 de fecha 18 de junio de 2013, otorgada ante la fe del Lic. Eutiquio López Hernández, Notario Público número 35 del Distrito Federal, documento que quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Organismos Descentralizados, bajo el folio número 82-7-26062013-104056 el día 26 de junio de 2013, con fundamento en los artículos 24 y 25 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 40, 41, 45 y 46 de su Reglamento.
- I.4. Que con la finalidad de mantener la continuidad de los servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio para el INSTITUTO FONACOT, surge la necesidad de modificar el CONTRATO.
- I.5. En atención a lo anterior, celebra el presente convenio modificatorio con el PRESTADOR, con fundamento en el artículo 52 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 91 de su Reglamento.
- I.6. Para cubrir las erogaciones que se deriven del presente convenio, cuenta con recursos disponibles suficientes no comprometidos en la partidas presupuestales números 33301, denominada Servicios Informáticos y 31904 denominada Servicios Integrales de Infraestructura de Cómputo, por concepto de ampliación de la vigencia del CONTRATO, cuya suficiencia presupuestaria se encuentra confirmada mediante el oficio número DICEP-SP-074, de fecha 28 de octubre del 2013, suscrito por la Dirección de Integración y Control Presupuestal del INSTITUTO FONACOT.
- I.7. Que para los fines y efectos legales del presente convenio señala como domicilio de su representado el ubicado en Avenida Insurgentes Sur número 452, 1º Piso, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Distrito Federal.

II. DECLARA EL REPRESENTANTE DEL PRESTADOR:

- II.1. Que su representada es una Sociedad Anónima de Capital Variable, constituida de conformidad con la legislación mexicana, según consta en la escritura pública número 21,182, de fecha 13 de marzo de 1986, otorgada ante la fe del Lic. Jorge Morales Obregón, Notario Público número 18 de la ciudad de Puebla de Zaragoza, Estado del mismo nombre, la cual quedó inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio del Distrito Judicial de la Ciudad de Puebla, por la MATRICULA bajo el número 83, a fojas 83, tomo 49, del libro número Uno; y por la CONSTITUCIÓN, bajo el número 162, a fojas 71, tomo 14, del libro Tercero Auxiliar.



II.2. Que de acuerdo con sus estatutos, el objeto social de su representada consiste entre otras actividades en la fabricación, ensamble, compraventa, arrendamiento, distribución, importación y exportación de equipos y sistemas para el procesamiento electrónico de datos: así como de sus partes, componentes, terminales y periféricos y sus programas de prueba, aplicación, así como su documentación, bien sean propios o de terceros.

II.3. Que su representada se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, bajo la clave CPA860314UM2.

II.4. Que cuenta con poderes generales 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 54,400, de fecha 18 de diciembre de 2007, otorgada ante la fe del Lic. Héctor Guillermo Galeano Inclán, Notario Público número 133 del Distrito Federal, 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 **a) Eliminado**

II.5. Que para los fines y efectos legales del presente convenio señala como domicilio de su representado el ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 800, piso 10, Col. Del Valle, C.P. 03100, Delegación Benito Juárez, Distrito Federal.

III. AMBAS PARTES DECLARAN:

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

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

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONVENIO. El INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR, convienen en ampliar el plazo del CONTRATO, de conformidad con las siguientes cláusulas.

SEGUNDA. PLAZO DE EJECUCIÓN. El PRESTADOR se obliga con el INSTITUTO FONACOT, a la prestación del servicio integral de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio para el INSTITUTO FONACOT, dentro del plazo comprendido del 1º de noviembre del 2013 al 30 de marzo del 2014.

De conformidad con lo establecido en el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y último párrafo del artículo 146 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, la vigencia se amplía durante el primer trimestre del ejercicio fiscal 2014, en razón de que los servicios resultan indispensables para no interrumpir la operación regular del INSTITUTO FONACOT.

El presente convenio no incrementa el monto señalado en el CONTRATO ni en sus convenios modificatorios.



Eliminado:
a) Número de folio IFE
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

La ejecución y pago del servicio, estarán sujetos a la disponibilidad del presupuesto que sea autorizado por la H. Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos de la Federación para cada ejercicio fiscal y al oficio de Liberación del Presupuesto que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, emita al INSTITUTO FONACOT por el período 2014. No habrá penalización ni responsabilidad alguna de ningún tipo para el INSTITUTO FONACOT, en caso de que ocurra alguna variación por asignación y cuantía menor en el presupuesto que apruebe las autoridades mencionadas en este párrafo, que impida la continuidad del servicio objeto de este contrato.

TERCERA. PERIODO DE TRANSICIÓN. Para mantener la continuidad de los servicios, el PRESTADOR se obliga a proporcionar al INSTITUTO FONACOT un periodo de 30 días naturales sin costo alguno, comprendido del 1 al 30 de marzo de 2014, el cual se utilizará para mantener la operación durante la fase de transición.

CUARTA. FORMA DE PAGO. Para que la obligación de pago se haga exigible, el PRESTADOR deberá presentar a partir del día hábil siguiente a la prestación de los servicios, la documentación completa y debidamente requisitada para realizar el trámite de pago, misma que ampare el 100% de los servicios realizados en el mes inmediato anterior, consistente en entregables, reportes y facturas, estas últimas debidamente selladas y firmadas por el Administrador del CONTRATO. El PRESTADOR deberá presentar la factura, 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 resultante de aplicar los precios unitarios señalados en la cláusula Vigésima Tercera del Contrato I-SD-2008-165, por los servicios efectivamente prestados en el mes vencido, a través de depósito interbancario a **a) Eliminado**

cuyo fideliatario en primer lugar y/o beneficiario es la persona moral Arrendadora Capita Corporation, S.A de C.V., a partir de los 16 (dieciséis) días naturales, posteriores a la presentación de la factura correspondiente, la cual deberá contener los requisitos de ley y contar con el visto bueno del área usuaria.

QUINTA. PAGOS. El pago de los servicios será de conformidad a 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 Cuauhtémoc, México, Distrito Federal, 2° piso, en la oficina del Director de Tecnologías de la Información, en un horario de labores de las 9:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes en días hábiles y para el caso de la factura electrónica deberá ser enviada a adan.alvarado@fonacot.gob.mx
- b. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 89 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, para efectos de contabilizar el plazo a que hace referencia el primer párrafo del artículo 51 de la Ley mencionada, se tendrá como recibida la factura o el documento que reúna los requisitos fiscales correspondientes, a partir de que el PRESTADOR los entregue al INSTITUTO FONACOT, al momento de concluir la prestación total o parcial del servicio, conforme a los términos del contrato celebrado y el INSTITUTO FONACOT los reciba a satisfacción, en los términos de los lineamientos que emita la Secretaría de la Función Pública para promover la agilización del pago.



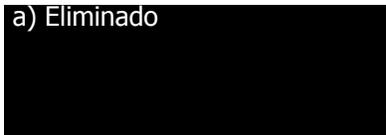
SEXTA. INALTERABILIDAD. Las estipulaciones contenidas en el contrato original, que no fueron modificadas por efectos del presente instrumento jurídico, subsistirán en sus mismos términos, para los efectos legales a que haya lugar.

SÉPTIMA. JURISDICCIÓN. El INSTITUTO FONACOT y el PRESTADOR convienen en someterse para todo lo no previsto en este convenio a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a su Reglamento y en su defecto, supletoriamente a las relativas del Código Civil Federal y del Código Federal de Procedimientos Civiles y demás disposiciones relativas y aplicables a la materia, así como a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales, de la Ciudad de México del Distrito Federal, renunciando expresamente al fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

LEÍDO EL PRESENTE CONVENIO 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 30 DE OCTUBRE DEL 2013, QUEDANDO DOS EJEMPLARES EN PODER DEL INSTITUTO FONACOT Y UNO EN PODER DEL PRESTADOR.

POR EL INSTITUTO FONACOT POR EL PRESTADOR


LIC. ALEJANDRO TAGLE ROBLES
APODERADO LEGAL

a) Eliminado

APODERADO LEGAL

EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO


LIC. RAÚL ADÁN ALVARADO
CORRALES
DIRECTOR DE TÉCNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Eliminado:
a) Nombre y firma
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



Convenio No. CM-I-SD-2013-014

Visto bueno del área requirente 

Elaboró: Lic. Leticia Velis Delgadillo 

Supervisó: Lic. Minerva Sandoval Alanis 



CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V.
PRESENTE

MEXICO, D.F. A 14 DE FEBRERO DEL 2012

AFIANZADORA SOFIMEX, S.A., MANIFIESTO QUE CON RELACION A LA **FIANZA 1082876**. REFERENTE AL **CONTRATO I-SD-2008-165**. DE LA EMPRESA DENOMINADA CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V., SE ENCUENTRA CANCELADA Y CUMPLIO EN TIEMPO Y FORMA.

ATENTAMENTE

a) Eliminado

LIC.

NOMBRE Y FIRMA

Eliminado:

a) Nombre y firma

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V.

Boulevard Adolfo López Mateos No. 1941, Col. Los Alpes C.P. 01010 México, D.F.

Conmutador y Fax 5480-2500 · www.sofimex.com.mx

Autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas según oficio No. 601-1128862 de fecha 16 de junio 1980

FOLIO CONTRATOS CEPRA 00160

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 02035

ACTA NUMERO **TREINTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO**.-----

En México, Distrito Federal, a los **quince** días del mes de **Febrero de dos mil doce**, Yo, Elio Chávez Martínez, Titular de la Correduría Pública número treinta y dos Plaza del Distrito Federal.-----

-----**HAGO CONSTAR:**-----

A solicitud del Señor **a) Eliminado**, Representante Legal de la Negociación Mercantil Denominada; "**CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA**", **SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", quien manifestó ser de Nacionalidad Mexicana, mayor de edad, de estado civil casado, de ocupación Empresario, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número ochocientos, Piso diez, Colonia Del Valle, Código Postal cero tres mil cien, Delegación Benito Juárez, en México, Distrito Federal, quien no se identifica en este acto por ser persona de mi conocida; que cotejé la presente Copia Fotostática. Para todos los efectos de lo dispuesto por la Ley Federal de Correduría Pública en los artículos quince fracción siete, artículos seis, fracción siete, que son los que se refieren los artículos treinta y tres al cincuenta del Código de Comercio y el artículo dieciocho de la misma Ley y treinta y ocho y treinta y nueve del Reglamento de la Ley Federal de Correduría Pública. Que la presente Copia Fotostática, es fiel reproducción del original que tuve a la vista, según consta en el acta número **treinta mil doscientos noventa y cuatro** agregando copia fotostática debidamente cotejada a mi archivo de Actas y Pólizas. -----

-----DOY FE.-----



Eliminado:
a) Nombre
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

FOLIO CONTRATOS CEPRA 00161



CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V.
PRESENTE

MEXICO, D.F. A 14 DE FEBRERO DEL 2012

AFIANZADORA SOFIMEX, S.A., MANIFIESTO QUE CON RELACION A LA **FIANZA 1076054**. REFERENTE AL **CONTRATO I-SD-2008-165**. DE LA EMPRESA DENOMINADA **CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA, S.A. DE C.V.**, SE ENCUENTRA CANCELADA Y CUMPLIO EN TIEMPO Y FORMA.

ATENTAMENTE

a) Eliminado

LIC.

NOMBRE Y FIRMA

Eliminado:

a) Nombre y firma

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

ACTA NUMERO **TREINTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y CUATRO**.-----

En México, Distrito Federal, a los **quince** días del mes de **Febrero de dos mil doce**, Yo, Elio Chávez Martínez, Titular de la Correduría Pública número treinta y dos Plaza del Distrito Federal.-----

-----**HAGO CONSTAR:**-----

A solicitud del Señor **a) Eliminado**, Representante Legal de la Negociación Mercantil Denominada; "**CENTRO DE PRODUCTIVIDAD AVANZADA**", **SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE**", quien manifestó ser de Nacionalidad Mexicana, mayor de edad, de estado civil casado, de ocupación Empresario, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número ochocientos, Piso diez, Colonia Del Valle, Código Postal cero tres mil cien, Delegación Benito Juárez, en México, Distrito Federal, quien no se identifica en este acto por ser persona de mi conocida; que cotejé la presente Copia Fotostática. Para todos los efectos de lo dispuesto por la Ley Federal de Correduría Pública en los artículos quince fracción siete, artículos seis, fracción siete, que son los que se refieren los artículos treinta y tres al cincuenta del Código de Comercio y el artículo dieciocho de la misma Ley y treinta y ocho y treinta y nueve del Reglamento de la Ley Federal de Correduría Pública. Que la presente Copia Fotostática, es fiel reproducción del original que tuve a la vista, según consta en el acta número **treinta mil doscientos noventa y cuatro** agregando copia fotostática debidamente cotejada a mi archivo de Actas y Pólizas. -----

-----DOY FE.-----



Eliminado:

a) Nombre

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

FOLIO CONTRATOS CEPRA 00163

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 02038