

Ciudad de México, a 25 de mayo de 2016.

**Servicio de Administración Tributaria.  
 P r e s e n t e.**

**Manifestación relativa al inciso A) de la documentación de evidencia del numeral ii.a.1)**  
**Experiencia en proyectos similares**  
**(Contrato con años acumulados)**

Martín Mauricio Monroy Cortés, en mi carácter de representante legal de **Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.**, manifiesto a continuación la información relativa a los contratos presentados para la acreditación de la "Experiencia" en proyectos similares a los solicitados conforme a la siguiente relación:

No.	Nombre del Cliente	Persona Moral o Razón Social	Contrato No.	ADJUNTADO EN PROPUESTA COMO	Experiencia
1	INFONACOT	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	I-SD-2008-165	CONTRATO 1 CEPRA.pdf	SI
2	SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes	LPN-712-040-01/2007-101	CONTRATO 2 CEPRA.pdf	SI
3	SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes	713-UTIC-LPN-001-11	CONTRATO 3 CEPRA.pdf	SI
4	SENER	Secretaría de Energía	SE-S 36/2007	CONTRATO 4 CEPRA.pdf	SI
5	SENER	Secretaría de Energía	SE-S-22/2011	CONTRATO 5 CEPRA.pdf	SI
6	SAT	Servicio de Administración Tributaria	CS-309-LP-P-058/09	CONTRATO 6 CEPRA.pdf	SI

A continuación se muestra la información específica de cada uno de ellos, tal como fue solicitada.

### CONTRATO EXPERIENCIA 1 CEPRA

<b>Formalizado entre</b>	<b>Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.</b>
<b>Objeto</b>	Servicio de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo. Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio.
<b>Número de contrato</b>	I-SD-2008-165
<b>Fecha suscripción</b>	31 de octubre de 2008
<b>Vigencia inicial</b>	Inicio: 01 de Noviembre de 2008 Fin: 31 de Noviembre 2012
<b>Ampliación vigencia</b>	Primera: del 1 de enero al 30 de junio de 2013 Segunda: del 1 de julio al 31 de octubre de 2013 Tercera: del 1 de noviembre de 2013 al 30 de marzo de 2014
<b>Monto M.N. sin IVA</b>	\$ 46,119.779.00
<b>Ampliación de monto</b>	Primera: incremento en \$ 5,220,000.00 Segunda: incremento en \$3,689,582.32
<b>Convenios modificatorios</b>	- CM-I-SD-2012-024: Ampliación de monto y plazo - CM-I-SD2013-010: Ampliación de monto y plazo - CM-I-SD-2013-014: Ampliación de plazo

Los servicios prestados en el contrato son similares al objeto de la presente contratación ya que se proveyeron al menos la **Entrega de servicios administrados de equipo de cómputo, periféricos y accesorios relacionados**, además de algunos servicios adicionales, tal como se detallan a continuación:

**Resumen de los Servicios Prestados:**

Servicio de suministro y mantenimiento de equipo de cómputo nuevo, así como el mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de cómputo y periféricos, soporte técnico, administración de la operación con niveles de servicio así como la administración y control de inventarios de activos y la implementación y operación del escritorio de servicio (Mesa de Ayuda), etc. Tal como se describe a detalle en el anexo 1 del contrato apoyado con metodologías de las mejores prácticas ITIL.

1. Desarrollo de un 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.*
2. Suministro inicial y soporte técnico  
*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*

3. Cantidad de equipos

EQUIPO	CANTIDAD		
	ETAPA 1 2008-2009	ETAPA 2 2010	TOTAL
PC DE ESCRITORIO	439	516	955
LAPTOP	128	8	136
PROYECTOR	62	9	71
MAC	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>631</b>	<b>533</b>	

4. Pre-configuración de equipos

5. Instalación de equipos de cómputo de escritorio, portátil y proyector.

*Para la instalación de los equipos de cómputo de escritorio, portátil 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 suministrará el equipo".*
- *Instalación de correo electrónico y acceso a Internet.*
- *Transferencia de los archivos de trabajo*

6. Retiro de equipo a sustituir.

7. 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"*

8. Soporte técnico proactivo

9. 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.*

10. Servicios especiales

- *Instalación masiva de software programada.*
- *Instalación masiva de cambio de imagen programada.*
- *Instalación o actualización bajo demanda de aplicaciones comerciales.*
- *Cambios.*

11. Niveles de servicio requeridos

- Administración de garantías de equipo propiedad del Instituto FONACOT
  - a. Servicio para el equipo en garantía
  - b. Número de equipos en administración de las garantías y soporte.

- c. Nivel de servicio requerido
- Póliza de soporte técnico de equipos propiedad del Instituto FONACOT
  - a. Condiciones generales del servicio.
  - b. Partes y refacciones.
  - c. Niveles de servicio requerido

- Escritorio de servicio

*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 para dar un total de 25 licencias de USD y 100 licencias de UDSM para dar un total de 1100 licencias de UDSM.*

*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 necesarias para su implementación y mantenimiento.*

***Para el funcionamiento del Escritorio del Servicios, 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.*

- 12. Transición del Escritorio de Servicio.
- 13. Recursos humanos que se deberán proporcionar para administrar y operar el servicio de suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico v operación del escritorio de servicios.
  - a. Administrador del proyecto
  - b. Especialista en herramienta del software del Escritorio de Servicio (ES)
  - c. Supervisor del centro telefónico.
  - d. Supervisor de los servicios
  - e. Agentes telefónicos del escritorio de servicio con conocimientos de soporte técnico de 1er nivel.
  - f. Personal de soporte técnico de 2do nivel.
  - g. Personal de soporte técnico de 3er nivel.
- 14. Servicios bajo demanda
  - a. *Suministro en demanda por horas hombre de personal altamente especializado en sitio, en horarios y días no hábiles.*
  - b. *Suministro en demanda de computadoras personales y laptop's.*

En la cláusula sexta, página 8 del contrato, se establece la obligación y las condiciones de la instalación de los equipos; así mismo refieren al anexo 2 del contrato para indicar las ubicaciones

en las que se realizará la instalación (el anexo 2 mencionado se encuentra en la página 54 del contrato y en él se identifica que la instalación se realiza en diversas localidades del país). En el anexo 1, página 52 se menciona los accesorios adicionales que se integran con los equipos de cómputo.

Datos Contacto
Ing. Alejandro García Cortés Líder Experto Funcionario en soporte técnico Correo electrónico <a href="mailto:alejandro.garcia@fonacot.gob.mx">alejandro.garcia@fonacot.gob.mx</a> Tel.5265 7448 Insurgentes Sur No. 452, 2do piso Col. Roma Sur Ciudad de México, C.P. 06760

Se adjunta como **CONTRATO 1 CEPRA.pdf**: Contrato No. I-SD-2008-165 y Convenios modificatorios CM-I-SD-2012-024, CM-I-SD2013-010 y CM-I-SD-2013-014.

### CONTRATO EXPERIENCIA 2 CEPRA

Formalizado entre	Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V. y Cepra Servicios, S.A. de C.V.
<b>Objeto</b>	Servicios Integrales de un Centro de Atención Tecnológica con Arrendamiento de Equipos de Bienes Informáticos para la SCT.
<b>Número de contrato</b>	LPN-712-040-01/2007-101
<b>Fecha suscripción</b>	31 de octubre de 2007
<b>Vigencia inicial</b>	Inicio: 01 de noviembre de 2007 Fin: 31 de octubre 2010
<b>Ampliación vigencia</b>	Del 1 de noviembre de 2010 al 31 de mayo de 2011
<b>Monto M.N. sin IVA</b>	\$ 399,130,434.78
<b>Ampliación de monto</b>	\$ 463,785,607.19
<b>Convenio modificadorio</b>	- LPN-712-040-01/2007-101-01: Ampliación de monto máximo y plazo

Los servicios prestados en el contrato son similares al objeto de la presente contratación ya que se proveyeron al menos la **Entrega de servicios administrados de equipo de cómputo, periféricos y accesorios relacionados**, además de algunos servicios adicionales, tal como se detallan a continuación:

#### **Resumen de los Servicios Prestados:**

Servicios Integrales de un Centro de Atención Tecnológica que incluye los servicios de arrendamiento de bienes informáticos para la Secretaría de Comunicaciones y Transportes que incluye:

#### **Mesa de Servicio Calificada: con las siguientes premisas:**

- Punto único de contacto para proveer soporte y atención a usuarios internos de la Secretaría vía telefónica, correo electrónico y control remoto.
- Soporte a la operación de Sistemas
- Registro y seguimiento a las fallas y solicitudes de servicios
- Realización de la evaluación Inicial, intento de solución o escalamiento, con base a los niveles de servicio acordados y apoyándose en base de conocimientos

- Monitorear los procedimientos de escalamiento
- Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su cierre.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio
- Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio
- Contribuir en la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes
- Servicio de Administración de Configuraciones: CMDB
  - Control e instalación de "Parches", "Service Packs" y "HotFixes" de los sistemas operativos (plataforma Windows 2000, 2003, XP y superiores) de todos los equipos de cómputo y equipos servidores de la Secretaría
  - Distribución automática de Software de acuerdo a las necesidades / solicitudes de la Secretaría.
  - Creación de Imágenes y Distribución de Sistemas Operativos
  - Herramienta de Control Remoto para soporte a PCs de usuarios en la Secretaría.
  - Administración y Control de Licencias de Software
  - Reportes y Administración vía WEB
- Servicio de administración de garantías con terceros (Red de Voz, Datos y Video de la Secretaria, hardware, otros) y reporte de incidentes con los proveedores de estos servicios
- Mantenimiento preventivo a equipo propiedad de la SCT
- Mantenimiento correctivo a equipo propiedad de la SCT
- Atención de RIMAC's (Reubicaciones, Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) de Hardware y/o Software
- Servicio de Administración de Antivirus.
- Soporte a Equipo Servidores de Misión Crítica Intel y Risc
- Servicios de mantenimiento a equipos de videoconferencia
- Centro de Atención Telefónico (Call Center) a usuarios externos de la Secretaría
- Servicio de arrendamiento de equipo y bienes informáticos
  - 9,000 Microcomputadora de escritorio,
  - 200 Microcomputadora portátil,
  - 300 Fuente de poder ininterrumpible 1000 VA,
  - 200 Fuente de poder ininterrumpible 3000 VA,
  - 80 Digitalizador de imágenes alta velocidad dúplex,
  - 200 Digitalizador de imágenes alta velocidad simplex,
  - 200 Digitalizador de imágenes de escritorio,
  - 56 Sensor de huella digital, (este dispositivo se instaló y operó para efectos del sistema de enrolamiento de la SCT),
  - 50 Dispositivo electrónico para capturar firmas, (este dispositivo se instaló y operó para efectos del sistema de enrolamiento de la SCT)
  - 110 Proyector multimedia,
  - 50 Cámara fotográfica digital para captura de retratos 7.2 MP,
  - 400 Cámara fotográfica digital 10 MP,
  - 33 Video cámara digital,
  - 3 Lector código de barras 2D,
  - 12 Sensor de huella digital para control de asistencia con conexión Ethernet
  - Una solución de alta disponibilidad con arreglo de servidores Blade.
  - Este servicio incluyó: Distribución, Instalación, Configuración, Migración de Información y Puesta a Punto

La solución de Arreglo de Servidores indicada en el Contrato Anexo 1 "Especificaciones de los Servicios Integrales de un Centro de Atención Tecnológica", consideró la integración de servidores y un esquema de respaldos de información como parte del proyecto de equipamiento en materia del proyecto de equipamiento en materia de cómputo y telecomunicaciones de un centro de cómputo para la replicación de servicios (DRP). La solución integró servidores, sistema de almacenamiento, sistema de respaldos

contempla su instalación y puesta en operación en el centro de datos de la SCT, así como el soporte técnico por la vigencia del contrato.

Estos servicios incluyeron la asignación de los recursos técnicos, humanos y de infraestructura, necesarios para el suministro, la instalación y puesta a punto (distribución, instalación, configuración, migración de información), y la disponibilidad del uso de los equipos y bienes informáticos incluyendo los servicios descritos en la **sección Mesa de Servicio Calificada**.

- La prestación de los servicios de la mesa de ayuda del contrato se realizó para un estimado de 14,500 usuarios, los cuales generaron un promedio de 2,800 llamadas al Centro de Atención Tecnológica.
- La atención de mantenimiento correctivo fue para más de 11,000 bienes informáticos, considerando los entregados en arrendamiento más los que son propiedad de la SCT.
- Prestación de los Servicios de Arrendamiento de Equipo y Bienes Informáticos, que incluyeron los servicios de distribución, instalación a nivel nacional, implementación, configuración, puesta a punto, operación, administración, soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos para el procesamiento y almacenamiento de información, tanto a la base instalada de la SCT así como a los bienes equipos y bienes informáticos provistos del arrendamiento. Solución de Arreglo de Servidores integrando una solución de almacenamiento 2 TB (SAN) y una solución de respaldo de información (NAS)
- Instalación, configuración, soporte, administración y mantenimiento de equipos tecnológicos de enrolamiento de personal siendo estos: sensores de huella digital, dispositivo electrónico para captura de firmas, cámaras digitales de captura de retratos, sensor de huella digital para control de asistencia con conexión Ethernet para ser integrados a su sistema de tecnológico de enrolamiento de la SCT.
- Instalación, configuración, soporte, administración y mantenimiento de sensores de huella digital para control de asistencia con conexión a Ethernet y sensores de huella digital para autenticar al control de acceso empleado.
- Instalación de solución de arreglo de servidores blade dentro de un esquema de alta disponibilidad y con ello una solución de respaldo de información (NAS) y de almacenamiento 2 TB (SAN) como parte del proyecto de equipamiento en materia de cómputo y telecomunicaciones de un centro de datos para la replicación de servicios (DRP), instalación de switches de fc de 16 puertos FC a 4Gbps/S, administración basada en Web y licenciamiento para el uso de todos los puertos de los switches. La solución incluye software, instalación, configuración, puesta en operación y todos los servicios profesionales necesarios para su implementación.
- Instalación de solución de arreglo de servidores blade dentro de un esquema de alta disponibilidad y con ello una solución de respaldo de información y de almacenamiento como parte del proyecto de equipamiento en materia de cómputo y telecomunicaciones de un centro de cómputo para la replicación de servicios (DRP), instalación de switches de fc de 16 puertos FC a 4Gbps/S, administración basada en Web y licenciamiento para el uso de todos los puertos de los switches de su centro de datos. La solución incluye software, instalación, configuración, puesta en operación y todos los servicios profesionales necesarios para su implementación, así como su soporte, operación y mantenimiento.
- Solución de sensor de huella digital integrando los drivers necesarios y (activex) para integrar el equipo a las aplicaciones de la secretaría, mismas que se encuentran desarrolladas en ambiente web (java). El activex captura la imagen de la huella y verificar en tiempo real el número mínimo de minucias preestablecido a capturar para cada dedo, no deberá capturar el dedo si no cumple con el mínimo de minucias. el control de minucias deberá ser configurable e independiente para cada tipo de dedo.
- Todo esto soportado con la herramientas más modernas de administración y planeación para las mejores prácticas como es ITIL., entre otras.

**Datos Contacto**

Leo Augusto Garcia Islas  
Director de Servicios Informáticos  
laugusto@sct.gob.mx,

57239300 Ext. 34005
---------------------

Se adjunta como **CONTRATO 2 CEPRA.pdf**: Contrato No. LPN-712-040-01/2007-101 y Convenio modificadorio No. LPN-712-040-01/2007-101-01.

### CONTRATO EXPERIENCIA 3 CEPRA

<b>Formalizado entre</b>	<b>Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.</b>
<b>Objeto</b>	Servicio Integral del Centro de Atención Tecnológica (CAT)
<b>Número de contrato</b>	713-UTIC-LPN-001-11
<b>Fecha de suscripción</b>	31 de agosto de 2011
<b>Vigencia inicial</b>	Inicio: 01 de septiembre de 2011 Fin: 31 de agosto 2014
<b>Ampliación vigencia</b>	- Primera: 1 de septiembre de 2014 al 31 de marzo de 2015 - Segunda: del 1 de abril al 30 de septiembre de 2015
<b>Monto M.N. sin IVA</b>	\$ 399,132,000.00
<b>Ampliación en monto</b>	\$ 423,327,296.34
<b>Convenios modificadorios</b>	- 713-UTIC-LPN-001-11-01: ampliación en plazo y monto - 713-UTIC-LPN-001-11-02: ampliación en plazo

Los servicios prestados en el contrato son similares al objeto de la presente contratación ya que se proveyeron al menos la **Entrega de servicios administrados de equipo de cómputo, periféricos y accesorios relacionados**, además de algunos servicios adicionales, tal como se detallan a continuación:

**Resumen de los Servicios Prestados:**

Servicios profesionales de apoyo en las actividades de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para brindar los servicios integrales de un Centro de Atención Tecnológica a los usuarios internos y externos de la Secretaría, operando, administrando y manteniendo un ambiente tecnológico confiable y sólido para soportar la operación de la Plataforma Tecnológica de la Secretaria, así como el servicio de arrendamiento de equipos y bienes informáticos, en los tiempos requeridos y con un nivel de servicio acorde a las necesidades del proyecto y soportado con la herramientas más modernas de administración y planeación para las mejores prácticas como es ITIL., entre otras.

**Los servicios prestados a través del Centro de Atención Tecnológica para este proyecto fueron:**

**Mesa de Servicio Calificada:**

- Punto único de contacto para proveer soporte y atención a usuarios internos de la Secretaría vía telefónica, correo electrónico y control remoto.
- Soporte a la operación de Sistemas Institucionales
- Registro y seguimiento a las fallas y solicitudes de servicios
- Realización de la evaluación Inicial, intento de solución o escalamiento, con base a los niveles de servicio acordados y apoyándose en base de conocimientos
- Monitorear los procedimientos de escalamiento
- Monitoreo de aplicaciones y licencias de software
- Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su cierre.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio
- Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio

- Contribuir en la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes
  - Servicio de Administración de Configuraciones: CMDB
    - Control e instalación de "Parches", "Service Packs" y "HotFixes" de los sistemas operativos (plataforma Windows 2000, 2003, XP y superiores) de todos los equipos de cómputo y equipos servidores de la Secretaría
    - Distribución automática de Software de acuerdo a las necesidades / solicitudes de la Secretaría.
    - Creación de Imágenes y Distribución de Sistemas Operativos
    - Herramienta de Control Remoto para soporte a PCs de usuarios en la Secretaría.
    - Administración y Control de Licencias de Software
    - Reportes y Administración vía WEB
  - Mantenimiento correctivo a equipo propiedad de la SCT atención On-Site
  - Soporte a servidores de misión crítica Intel y RISC
  - Administración y monitoreo de antivirus para equipos de cómputo personal y servidores
  - Atención de RIMAC's (Reubicaciones, Instalaciones, Movimientos, Adiciones y Cambios) de Hardware y/o Software
  - Servicio de administración de garantías.
- **Servicio de arrendamiento de equipo y bienes informáticos**
    - (50) Biométricos (Sensor Huella, Sensor Huella enrolamiento, Firma Digital para enrolamiento, Biométrico, Cámara fotográfica Digital)
    - (52) Cámara fotográfica digital 12 MP,
    - (200+20\*) Digitalizador Escritorio,
    - (4) Digitalizador de Planos,
    - (40) Digitalizador Dúplex,
    - (238 + 40\*) Digitalizador Simplex,
    - (278 + 55\*) Impresora Láser BN (Medio Volumen)
    - (75 + 20\*) Impresora Color (Medio Volumen)
    - (62) Impresoras Código de barras
    - (62) Lector código de barras 2D
    - (31) Pantalla p/proyector
    - **(4,000 + 160\*) PC Escritorio (Desktop),**
    - **(400 + 33\*) PC Portátil tipo 1 y 2,**
    - (31) Plotter,
    - (63 + 38\*) Proyector multimedia,
    - (532 + 128\*) Fuente de poder ininterrumpible (UPS)
    - (60 + 3\*) Sensor de huella digital para control de asistencia con conexión Ethernet
    - (58 + 3\*) Video cámara digital,
    - (6) Solución de alta disponibilidad con arreglo de servidores SAN 6 Servidores
    - **(36) Arreglo de Servidores (Tipo 1 y Tipo 2)**
    - **(5 + 10\*) Tablet Tipo 1**

\* El primer número corresponde a equipos entregados inicialmente y el segundo a equipos adicionales proporcionados en el transcurso del contrato.

Este servicio incluyó: Distribución, Instalación, Configuración, Migración de Información y Puesta a Punto.

#### Mesa de Servicio Calificada:

- La prestación de los servicios de la mesa de ayuda del contrato se realizó para un estimado de 20,000 (veinte mil) usuarios con equipos de cómputo, los cuales generaron un promedio de 3,600 (tres mil seiscientos) llamadas al mes canalizadas a la mesa de servicio o nivel 1.

- La atención de mantenimiento correctivo fue para más de 17,000 bienes informáticos, considerando los que son propiedad de la SCT (estimado de 14,000 usuarios con computadora más los periféricos y accesorios sujetos del servicio de mantenimiento correctivo)
- Prestación de los Servicios de Arrendamiento de Equipo y Bienes Informáticos, que incluyeron los servicios de distribución, instalación a nivel nacional, implementación, configuración, puesta a punto, operación, administración, soporte, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos para el procesamiento y almacenamiento de información, tanto a la base instalada de la SCT así como a los bienes equipos y bienes informáticos provistos del arrendamiento, Solución de Arreglo de Servidores integrando una solución de almacenamiento 20 TB (SAN) y una solución de respaldo de información 12TB (NAS)

• Instalación, configuración, soporte, administración y mantenimiento de equipos tecnológicos de enrolamiento de personal siendo estos: sensores de huella digital, sensor de huella de enrolamiento, biométrico, cámara, dispositivo electrónico para captura de firmas, cámaras digitales de captura de retratos, sensor de huella digital para control de asistencia con conexión Ethernet para ser integrados a su sistema de tecnológico de enrolamiento de la SCT

• Instalación, configuración, soporte, administración y mantenimiento de sensores de huella digital para control de asistencia con conexión a Ethernet y sensores de huella digital para autenticar al control de acceso empleado.

• Instalación de solución de arreglo de servidores dentro de un esquema de alta disponibilidad y con ello una solución de respaldo de información 12TB (NAS) y de almacenamiento 20 TB (SAN) y librería de respaldos como parte del proyecto de equipamiento en materia de cómputo y telecomunicaciones de un centro de datos para la replicación de servicios (DRP), instalación de switches de fc de 16 puertos FC a 8Gbps/S, administración basada en Web y licenciamiento para el uso de todos los puertos de los switches. La solución incluyó software, instalación, configuración, puesta en operación y todos los servicios profesionales necesarios para su implementación

• Instalación de solución de arreglo de servidores dentro de un esquema de alta disponibilidad y con ello una solución de respaldo de información y de almacenamiento como parte del proyecto de equipamiento en materia de cómputo y telecomunicaciones de un centro de datos para la replicación de servicios (DRP), instalación de switches de fc de 16 puertos FC a 8Gbps/S, administración basada en Web y licenciamiento para el uso de todos los puertos de los switches. La solución incluyó software, instalación, configuración, puesta en operación y todos los servicios profesionales necesarios para su implementación, así como su soporte, operación y mantenimiento

• Solución de sensor de huella digital integrando kit de desarrollo y soporte a windows 7 32 y 64 bits, y API's, windows vista de 32 a 64 bits, windows xp, windows 2003. soporte a lenguajes de programación: c++, visual basic, .net, java salida en formato bmp, wsq y biométrico de firma digital para enrolamiento kit de desarrollo de activex, java, j2me, c++, .net, unix y linux , api's, aplicaciones para verificación, comparación y análisis para integrar el equipo a las aplicaciones de la secretaria.

Datos Contacto
Leo Augusto Garcia Islas Director de Servicios Informáticos laugusto@sct.gob.mx, 57239300 Ext. 34005

Se adjunta como **CONTRATO 3 CEPRA.pdf**: Contrato No. 713-UTIC-LPN-001-11, Convenio modificadorio No. 713-UTIC-LPN-001-11 -01 y Convenio modificadorio No. 713-UTIC-LPN-001-11 -01-02.

### CONTRATO EXPERIENCIA 4 CEPRA

<b>Formalizado entre</b>	<b>Secretaría de Energía (SENER) y Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.</b>
<b>Objeto</b>	Servicio Integrales de un Centro de Atención Tecnológica (CAT)
<b>Número de contrato</b>	No. SE-S 36/2007
<b>Fecha Suscripción</b>	1 de octubre de 2007
<b>Vigencia</b>	Inicio: 1 de octubre de 2007 Fin: 31 de diciembre 2010
<b>Monto M.N. sin IVA</b>	\$ 34,194,434.79

Los servicios prestados en el contrato son similares al objeto de la presente contratación ya que se proveyeron al menos la **Entrega de servicios administrados de equipo de cómputo, periféricos y accesorios relacionados**, además de algunos servicios adicionales, tal como se detallan a continuación:

#### **Resumen de los Servicios Prestados:**

Servicios profesionales que apoyen en las actividades de la Dirección de la Unidad de Informática y Telecomunicaciones (DUI), para brindar los servicios integrales los cuales consistieron en: proveer, operar, administrar, actualizar y mantener un ambiente tecnológico confiable y sólido para soportar la operación de la Plataforma Tecnológica de la Secretaría, en los tiempos requeridos y con un nivel de servicio acorde a las necesidades del proyecto.

Prestación de servicios de alta calidad y desempeño, desarrollo e implementación de procesos en base a la administración de servicios de TI, según el marco de mejores prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library por sus siglas en inglés; "Soporte al Servicio" y "Entrega del Servicio" fundamentado en ITIL. Lo anterior con objeto de facilitar la adaptación de estos y contribuir con la transferencia de conocimientos y mejores prácticas a la Secretaría.

**Los servicios prestados a través del Centro de Atención Tecnológica para este proyecto son:**

#### **Grupo 1 Centro de atención tecnológica para usuarios internos de la Secretaría**

- **Partida 1. Mesa de Servicio Calificada:**

- Punto único de contacto para proveer soporte y atención a usuarios internos de la Secretaría vía telefónica, correo electrónico y control remoto.
- Vínculos de primer nivel para proveer soporte y atención a usuarios de la Secretaría, vía telefónica, correo electrónico y control remoto.
- Soporte a la operación de Sistemas Institucionales.
- Soporte a aplicaciones de escritorio autorizadas por la Secretaría.
- Registrar y dar seguimiento a las fallas y solicitudes de servicios.
- Realizar la evaluación inicial del incidente, intento de solución o escalamiento, con base a los niveles de servicio acordados y apoyándose en base de conocimientos generada por la mesa de servicio calificada.
- Monitorear los procedimientos de escalamiento.
- Administrar el ciclo de vida de las solicitudes de servicio, incluyendo su cierre.
- Establecer la comunicación entre todas y cada una de las partes involucradas en el servicio.
- Ofrecer recomendaciones para la mejora del servicio.
- Contribuir en la identificación de fallas en el servicio y solicitudes recurrentes.
- Servicio de Administración de Configuraciones para mantener la Base de Datos de Administración de la Configuración de la Secretaría.

- Control e instalación de "Parches", "Service Packs" y "HotFixs" de los sistemas operativos (plataforma Windows 2000, XP y Vista) de todos los equipos de cómputo y servidores con plataforma Windows fuera del Centro de Datos, a través del servicio de WSUS ó SMS de Microsoft.
  - Instalación de software autorizado por la DUIT de acuerdo a las necesidades de la Secretaría.
  - Creación de imágenes de disco duro y distribución de sistemas operativos.
  - Administración y utilización de la herramienta de control remoto.
  - Administración y control de licencias de software en la CMDB.
  - Reportes y administración vía WEB.
  - Servicio de administración de garantías.
  - Resaltar las necesidades de entrenamiento y educación del usuario solicitante.
- **Atención de Incidentes (Mantenimiento Correctivo):**
    - Equipo de Cómputo Personal de Escritorio y Portátiles (incluyendo baterías)
    - Problemas de Software Comercial en Equipo de Cómputo Personal de Escritorio y Portátiles
    - Digitalizadores (Scanners)
    - Proyectoros
    - Duplicadoras de CD's, Quemadores de CD externos, Unidades ZIP y otros
    - Switches
    - Hubs
    - Routers
    - Equipo de Videoconferencia (Televisor, cámara y micrófono)
    - Cableado estructurado de voz y datos LAN
    - Conmutador y teléfonos
    - Equipo de control de acceso (administración de garantía)
  - **Soporte a servidores propiedad de la Secretaría**
  - **Atención de Solicitudes de Servicio**
  - **Administración de antivirus**
  - **Partida 2. Mantenimiento Preventivo a bienes propiedad de la Secretaría:**
    - Equipo de Cómputo Personal (Escritorio y Portátiles)
    - Digitalizadores (Scanners)
    - Proyectoros
    - Duplicadoras de CD's, Quemadores de CD externos y otros
    - Switches
    - Hubs
    - Routers
    - Equipo de Videoconferencia (Televisor, cámara y micrófono)
  - **Partida 3. Servicio de Aprovisionamiento de Equipo para el Procesamiento de Información (SAEPPI)**

Servicio compuesto por el aprovisionamiento de Equipos de Bienes de TIC tales como: Cómputo Personal (PC's), Servidores para servicios locales (instalados fuera del Centro de Datos), Proyectoros y Equipos de Digitalización (Scanners), entre otros, todos bajo niveles de servicio establecidos.

    - (462) Microcomputadora de Escritorio Tipo 1, 2 y 3
    - (25) Microcomputadora Portátil Laptop Tipo 4 y 5
    - (1) Servidor
    - (22) Digitalizador Escritorio,
    - (9) Equipo de Proyección,

- (6) Pantalla Retractil,
- (3) Pantalla para Proyección

• **Partida 4. Servicio de Impresión Administrada**

El servicio consistió en aprovisionamiento de equipos, así como la administración, operación y control de todos los equipos de impresión (impresoras, multifuncionales y faxes) propiedad de la Secretaría, suministrando consumibles y refacciones a los mismos, según se requieran y bajo niveles de servicio, con el objetivo que los usuarios internos de la Secretaría contaran con el servicio de impresión y digitalización de documentos.

**Grupo 2 Servicios a Usuarios Externos de la Secretaría**

- Partida 5. Centro de Atención Telefónica a Usuarios Externos de la Secretaría (CATEL)  
Centro de llamadas de segundo nivel para atender los servicios prestados a la ciudadanía a través de un número telefónico local y un (01-800).

**Grupo 3 Eventos Específicos (única vez)**

- Partida 6. Actualización de Memoria RAM a Equipos de Cómputo Personal Pentium IV.
- Partida 7. Puesta a punto para nodos de la red LAN de la Secretaría.

**Grupo 4. Actualización de Infraestructura de TIC**

- Partida 8. Actualización del Conmutador de la Secretaría  
Actualización de hardware, software y puesta a punto de la infraestructura del Conmutador.
- Partida 9. Actualización de la infraestructura de red de la Secretaría  
Actualización de hardware, software y puesta a punto del equipo de comunicaciones de la red LAN de la Secretaría.

Datos Contacto
Enrique Peñaloza Rodriguez Director de Atención a Usuarios epenaloza@energia.gob.mx, 50006000 Ext. 1393

Se adjunta como **CONTRATO 4 CEPRA.pdf**: Contrato No. SE-S 36/2007.

### CONTRATO EXPERIENCIA 5 CEPRA

<b>Formalizado entre:</b>	<b>Secretaría de Energía (SENER) y Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.</b>
<b>Objeto</b>	Servicios integrales de un centro de servicios administrados de tecnología de la información y comunicaciones, consistentes en proveer, operar, administrar, actualizar y mantener un ambiente tecnológico confiable y sólido para reportar la operación de la Plataforma Tecnológica de la SENER
<b>Número de contrato</b>	SE-S - 22/2011
<b>Fecha de suscripción</b>	31 de mayo de 2011
<b>Vigencia Inicial</b>	Inicio: 1 de agosto de 2011 Fin: 31 de julio 2014
<b>Monto M.N. sin IVA</b>	\$ 39,043,534.54

Los servicios prestados en el contrato son similares al objeto de la presente contratación ya que se proveyeron al menos la **Entrega de servicios administrados de equipo de cómputo, periféricos y accesorios relacionados**, además de algunos servicios adicionales, tal como se detallan a continuación:

#### **Resumen de los Servicios Prestados:**

Servicios profesionales que apoyen en las actividades de la Dirección General de Tecnologías de Información y Comunicaciones (DGTIC), para brindar los servicios integrales los cuales consisten en: proveer, operar, administrar, actualizar y mantener un ambiente tecnológico confiable y sólido para soportar la operación de la Plataforma Tecnológica de la Secretaría, en los tiempos requeridos y con un nivel de servicio acorde a las necesidades del proyecto.

Prestación de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de alta calidad y desempeño, el establecimiento de procesos con base en la administración de servicios de TI, según el marco de mejores prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), "Soporte al Servicio" y "Entrega del Servicio" fundamentado en ITIL. Lo anterior con objeto de facilitar la adaptación de estos y contribuir con la transferencia de conocimientos y mejores prácticas a la Secretaría.

**Los servicios prestados a través del Centro de Atención Tecnológica para este proyecto fueron:**

<b>Partida 1.-</b> Centro de Servicios Administrados de Tecnologías de Información y Comunicaciones.	1.1.- Mesa de Servicio Calificada (MSC).
	1.2.- Servicio de Aprovisionamiento de Equipos para el Procesamiento de Información (SAEPI).
	1.3.- Puesta a Punto para Nodos de la Red LAN.
	1.4.- Actualización de la Infraestructura de Red de la Secretaría.
<b>Partida 2.-</b> Servicio de Impresión Administrada (SIA).	

#### **Partida 1 Centro de Servicios Administrados de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CSATIC)**

##### **1.1.- Mesa de Servicio Calificada (MSC):**

Establecer y operar un punto único de contacto para dar atención efectiva a los usuarios que soliciten soporte y asesoría técnica así como sus solicitudes de servicio, para efecto de que las mismas sean atendidas, garantizando la calidad de un servicio confiable y flexible, satisfaciendo todas las demandas de los usuario, desempeñando completamente el seguimiento en la búsqueda de resolución de los incidentes para cumplir con los niveles de servicio establecidos.

La MSC brindó asesoramiento, guía y una rápida recuperación de la provisión normal del servicio, con el propósito fundamental de administrar, coordinar y resolver incidentes tan rápido como fuera posible y asegurar que ningún requerimiento sea perdido, olvidado o ignorado.

### 1.2.- Servicio de Aprovechamiento de Equipos para el Procesamiento de Información (SAEPI).

Servicio compuesto por el aprovisionamiento de Bienes de TIC tales como: Cómputo Personal (PC's y Lap tops), Servidores, Proyectoras y Equipos de Digitalización (Scanners), Impresoras y Access Point, todos bajo niveles de servicio establecidos y las especificaciones solicitadas.

- (465) Microcomputadora de Escritorio Tipo 1, 2, 3 y 4
- (160) Microcomputadora Portátil Laptop Tipo 5, 6 y 7
- (60) Unidades Docking
- (4) Servidor
- (32) Digitalizador Estándar
- (8) Digitalizador Alta Velocidad
- (28) Equipo de Proyección,
- (18) Pantalla Retractable
- (10) Pantalla para Proyección

### 1.3.- Puesta a Punto para Nodos de la Red LAN

El servicio consistió, en la puesta a punto de nodos de red par trenzado, los cuales presentaban alteraciones o divisores, reduciendo el nivel de efectividad en la transferencia de datos, esto mediante las consideraciones y estándares generales para el cableado estructurado, definidas en el momento de la contratación.

### 1.4.- Actualización de la Infraestructura de Red de la Secretaría

La Secretaría contaba con la infraestructura de Red LAN estandarizada (Enterasys), sin embargo era necesaria la actualización de la infraestructura de comunicaciones, la cual contempló su instalación, implementación y puesta a punto, así como la reconfiguración de los equipos ya existentes, considerando para ello todos los componentes, cableado y aditamentos necesarios para su correcta operación.

### Partida 2.- Servicio de Impresión Administrada (SIA)

El servicio consistió en aprovisionamiento de equipos de impresión, así como la administración, operación y control de todos los equipos de impresión (impresoras, multifuncionales y faxes) propiedad de la Secretaría, para los cuales se suministraron consumibles y refacciones, según se requirieron, en cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, con el objetivo que los usuarios internos de la Secretaría los utilizaran en la impresión y digitalización de documentos.

Datos Contacto
Enrique Peñaloza Rodríguez Director de Atención a Usuarios epenaloza@energia.gob.mx, 50006000 Ext. 1393

Se adjunta como **CONTRATO 5 CEPRA.pdf**: Contrato No. SE-S 22/2011.

### CONTRATO EXPERIENCIA 6 CEPRA

<b>Formalizado entre:</b>	<b>Servicio de Administración Tributaria (SAT) y Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.</b>
<b>Objeto</b>	Servicio de Administración de Puestos de Servicios (APS) realizando el aprovisionamiento de equipos de cómputo, carga inicial de software, actualización de imágenes de software, migración de información, administración de servicios, operación, soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, configuración de red, altas, bajas, cambios y reubicaciones de equipo de cómputo y dispositivos adicionales.
<b>Número de contrato</b>	CS-309-LP-P-058/09
<b>Fecha de suscripción</b>	6 julio del 2009
<b>Vigencia inicial</b>	Inicio: 7 de julio de 2009 Fin: 6 de agosto de 2012
<b>Ampliación</b>	Del 7 de agosto de 2012 al 19 de marzo de 2013
<b>Monto en USD sin IVA</b>	USD \$ 61,919,571.75 más I.V.A.
<b>Convenios modificatorios</b>	- CS-309-LP-P-058/09CM: Aumento y Disminución Volumetría - CS-309-LP-P-058/09CM1: Incremento de plazo

Los servicios prestados en el contrato son similares al objeto de la presente contratación ya que se proveyeron al menos la **Entrega de servicios administrados de equipo de cómputo, periféricos y accesorios relacionados**, además de servicios adicionales, tal como se detallan a continuación:

#### **Resumen de los Servicios Prestados:**

Proveer los servicios administrados de equipo de cómputo personal, accesorios y servicios integrados a los mismos, en la modalidad de Puestos de Servicio, que consideraron entre otros, el aprovisionamiento a nivel nacional de equipos de cómputo para el personal que del SAT, carga inicial de software comercial e institucional, actualización de las imágenes de software, migración de la información del usuario de los equipos que se tenían a los nuevos equipos, administración de los servicios, operación, soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, configuración para el acceso a la red LAN y para el uso de los equipos multifuncionales impresoras/digitalizadores, altas, bajas, cambios y reubicaciones de equipo de cómputo y dispositivos adicionales; en un ambiente controlado a través de una Mesa de Ayuda que se conectaba con la Mesa de Servicio Central del SAT que fungió como el único punto de contacto, aplicando estándares internacionales y las mejores prácticas, alineadas con ITIL y COBIT, con la calidad y oportunidad solicitadas por el SAT,

Los servicios fueron proporcionados con base en los Niveles de Servicio establecidos por el SAT; con planes de mejora continua, y entregables acordados en su forma, periodicidad y alcance desde el inicio del contrato, los servicios materia del Proyecto APS fueron provistos en la modalidad de "Puesto de Servicio", los cuales incluyeron equipo de cómputo, accesorios y servicios.

El alcance geográfico del Proyecto APS fue a nivel nacional, en todos aquellos inmuebles del SAT que requieran de PS para la ejecución de procesos de TI, conforme a lo ya mencionado.

Existieron por otra parte los servicios y accesorios (desagregados), que también fueron brindados, para la mejor atención de las necesidades de procesamiento de información de las diferentes áreas del SAT, se proveyeron diferentes tipos y perfiles de Puestos de Servicio, los cuales se resumen de la siguiente tabla:

Descripción del Servicio	Cantidad de APS
<b>Puestos de Servicio</b>	
Puesto de Servicio (Equipo de Escritorio- Base Eficiencia energética)	17,500
Puesto de Servicio (Equipo de Escritorio- Consumo normal)	2,000
Puesto de Servicio (Equipo de Escritorio- Potenciado)	7,000
Puesto de Servicio (Equipo de Escritorio- Especial)	375
Puesto de Servicio (Equipo Móvil- Base)	6,000
Puesto de Servicio (Equipo Móvil-Potenciado)	3,428
Puesto de Servicio (Equipo Móvil- Especial)	990
Puesto de Servicio Temporal	807
<b>Total Global</b>	<b>38,100</b>
<b>Servicios Desagregados</b>	
Memoria, actualización a 4 GB (Base-Escritorio)	2,925
Memoria, actualización a 6 GB (Potenciado-Escritorio)	1,050
Memoria, actualización a 12 GB (Especial-Escritorio)	56
Memoria, actualización a 4 GB (Base-Móvil)	900
Memoria, actualización a 6 GB (Potenciado-Móvil)	514
Memoria, actualización a 4 GB (Especial-Móvil)	149
Dispositivo CD-RW externo	1,344
Dispositivo CD-RW/DVD-RW/DVD+RW externo.	806
Unidad de almacenamiento externo (500GB, USB v2)	806
Unidad de almacenamiento flash 4GB	538
Unidad de disquete de 3 1/2", externa USB v2	2,688

Así mismo también fueron requeridos como Servicios Desagregados, los conceptos como Otros, Especiales donde se solicitaron reubicaciones de PS en diferentes inmuebles o localidad, habilitación de PS Temporal, Actualización de imagen de software y reemplazo de lámpara para proyector.

También se detallan como Servicios Desagregados los conceptos de Elementos Externos tales como Soportes para Lap Top, Teclado externo, Mouse adicional, Candado de Seguridad Kensington, Monitores externos de 17", 19" y 22" y Tarjeta de Video dual Monitor.

A continuación se detallan estos Servicios así como sus cantidades solicitadas en el contrato.

<b>Servicios Desagregados</b>	
<b>Otros</b>	
Web Cam USB	538
Concentradores USBv2 (USB hub), 4 puertos	746
Proyector ligero para computadora, con maletín, puerto VGA	208
Kit de baterías de larga duración	208

Base de expansión de puertos para Perfil Especial-Móvil, (Docking station)	990
Convertidor USB a DB-9 serial	270
Tarjeta inalámbrica 802.11 a/b/g/n interna o externa (USB 2.0)	303
Bocinas externas y micrófono	1,344
<b>Especiales</b>	
Reubicación de PS en diferente inmueble o localidad.	5,594
Habilitación de PS temporal	4,838
Actualización de imagen de software	74,585
Reemplazo de lámpara para proyector	21
<b>Elementos Externos</b>	
Soportes para Lap Top	8,750
Teclado externo	14,875
Mouse adicional	17,500
Candado de Seguridad, Kensington	17,500
Monitor externo de 17" (4:3).	20
Monitor externo de 19" (16:9).	20
Monitor externo de 22" (16:9).	20
Tarjeta de video dual monitor	35

**Datos Contacto**

Jose Luis Torres Silva  
 Administrador de Apoyo Desconcentrado "1" de Comunicaciones y Tecnologías de la Información  
 jose.torres@sat.gob.mx,  
 58020000 y 01 664-1882099 Ext. 72211 y 50433

Se adjunta como **CONTRATO 6 CEPRA.pdf**: Contrato No. CS-309-LP-P-058/09, Convenio modificatorio No. CS-309-LP-P-058/09CM y Convenio modificatorio No. CS-309-LP-P-058/09CM1.

Sin otro particular, agradezco la atención que le sirvan dar a la presente.

A t e n t a m e n t e,  
 Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.



**Martín Mauricio Monroy Cortés**  
**Representante Legal**